



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Démarchages téléphoniques abusifs

Question écrite n° 16994

Texte de la question

M. Sébastien Leclerc alerte M. le ministre de l'économie et des finances sur le mécontentement généralisé des Français qui sont victimes de démarchages téléphoniques abusifs. Il lui indique que le dispositif Bloctel, mis en place par l'État, ne remplit pas son rôle, puisque les appels perdurent chez ceux qui s'y sont inscrits. Certains considérant même que les appels sont amplifiés lorsque l'abonné est inscrit sur la dite plateforme. Il considère que l'État devrait adapter ses moyens d'actions pour enrayer ce phénomène. À cet effet, il regrette que le Gouvernement se soit opposé à la proposition de loi du député Pierre Cordier, qui allait pourtant dans ce sens. Il lui indique avoir connaissance que le Gouvernement avait donné mandat à un groupe de travail dédié du Conseil national de la consommation (CNC), qui réunit des représentants des associations de consommateurs et des organisations professionnelles, d'expertiser toutes les mesures qui pourraient être envisagées pour renforcer les dispositifs existants pour mieux lutter contre les sollicitations téléphoniques illicites et la fraude aux numéros surtaxés. Ce groupe de travail du CNC, ayant pour mission de dresser un état des dispositifs nationaux encadrant le démarchage téléphonique dans les différents États de l'Union européenne et d'identifier les limites des différents outils existants de régulation du démarchage téléphonique (liste d'opposition Bloctel, dispositions du code de la consommation sur les pratiques commerciales trompeuses et agressives, pouvoirs d'enquête et de sanction qui y sont associés) et leur articulation avec la régulation des numéros de téléphone et des numéros surtaxés. Il lui demande de bien vouloir communiquer à la représentation nationale les conclusions de ce groupe de travail ainsi que les suites que le Gouvernement entend y donner.

Texte de la réponse

À la suite de l'examen en première lecture par l'Assemblée nationale, le 21 juin 2018, d'une proposition de loi visant à renforcer les droits des consommateurs en matière de démarchage téléphonique, le Gouvernement a demandé au Conseil national de la consommation (CNC) d'établir un état des lieux de la pratique du démarchage téléphonique, ainsi que des mesures qui pourraient être adoptées pour mieux lutter contre les appels téléphoniques non sollicités et la fraude aux numéros surtaxés. Le 20 juillet 2018, le mandat portant création, au sein du CNC, d'un groupe de travail, dédié au démarchage téléphonique et aux fraudes aux numéros surtaxés, a été adopté. Le groupe de travail s'est réuni huit fois et a auditionné quinze organismes professionnels, administrations ou parlementaires. À l'issue de ces travaux, les représentants du collège des associations de consommateurs, d'une part, et des organisations professionnelles, d'autre part, ont constaté que les conclusions qu'ils étaient en mesure de dégager étaient trop éloignées pour que le groupe de travail puisse émettre un avis. Conformément au règlement intérieur du CNC, la présidente du groupe de travail a présenté aux membres du bureau du CNC un projet de rapport présentant le contenu des auditions et des débats entre les deux collèges. Ce rapport a été adopté par le bureau du CNC, le 22 février 2019, et a été publié sur son site, le 25 février 2019. Les travaux menés dans le cadre du CNC étaient destinés à nourrir le débat parlementaire en apportant un éclairage factuel et documenté sur le démarchage téléphonique et la fraude aux numéros surtaxés. Le Parlement pourra éventuellement s'appuyer sur le rapport du groupe de travail à l'occasion des prochains débats législatifs concernant le démarchage téléphonique. Notamment, une proposition de loi, visant à encadrer

le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, déposée par M. Naegelen, a fait l'objet d'un premier examen par l'Assemblée nationale, le 6 décembre 2018, puis par le Sénat, le 21 février 2019, et devrait revenir devant l'Assemblée nationale en décembre prochain. Le Gouvernement a défendu certaines dispositions de cette proposition et déposé plusieurs amendements, à l'occasion de ces examens, avec l'objectif de renforcer l'efficacité du dispositif Bloctel, en clarifiant les obligations des entreprises qui ont recours au démarchage téléphonique, et en alourdissant les sanctions encourues en cas de non-respect de ces obligations. Des mesures destinées à accroître l'efficacité de la lutte contre la fraude aux numéros surtaxés ont aussi été défendues par le gouvernement. En revanche, le Gouvernement n'a pas soutenu les amendements visant à interdire de démarcher toute personne n'ayant pas expressément donné son consentement pour être appelée, considérant qu'une telle approche resterait inefficace face aux pratiques frauduleuses, et menacerait en revanche l'activité, et les emplois associés, des centres d'appel respectant d'ores et déjà le dispositif Bloctel.

Données clés

Auteur : [M. Sébastien Leclerc](#)

Circonscription : Calvados (3^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 16994

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : [Économie et finances](#)

Ministère attributaire : [Économie et finances](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [19 février 2019](#), page 1493

Réponse publiée au JO le : [2 avril 2019](#), page 3020