



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Démarchage téléphonique abusif - actions mises en place

Question écrite n° 20444

Texte de la question

M. Grégory Besson-Moreau attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur l'application des articles L. 221-16 et L. 221-17 du code de la consommation, relatifs au démarchage téléphonique et à la prospection commerciale. Les usagers des télécommunications sont de plus en plus nombreux à être confrontés au démarchage téléphonique abusif. Le dispositif Bloctel doit permettre d'encadrer le démarchage téléphonique et protéger les consommateurs des pratiques abusives. Il semblerait qu'un nombre important d'acteurs économiques, inscrits ou non au registre du commerce et de l'industrie, ne soit pas pris en compte par ce dispositif. Les publics les plus vulnérables sont trop souvent victimes d'escroqueries qui relèvent de pratiques commerciales déloyales. Dans certains cas, ces pratiques relèvent de l'article 226-18-1 du code pénal. Compte tenu de la propagation de ces pratiques frauduleuses, il lui demande quelles dispositions il compte mettre en place, en dialogue avec les opérateurs téléphoniques, pour mieux lutter contre le démarchage téléphonique abusif.

Texte de la réponse

Le Gouvernement a manifesté à plusieurs reprises sa volonté de renforcer la protection des consommateurs contre les pratiques de démarchage téléphonique abusif et intrusif. Ainsi, à la suite de l'examen en première lecture par l'Assemblée nationale, le 21 juin 2018, de la 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 des pratiques de démarchage téléphonique et de proposer des mesures pour mieux lutter contre les appels téléphoniques non sollicités et la fraude aux numéros surtaxés. Les travaux du CNC, qui se sont déroulés de septembre 2018 à janvier 2019 dans le cadre d'un groupe de travail dédié, ont fait l'objet d'un rapport qui a été diffusé le 22 février 2019 et qui apporte un éclairage factuel et documenté sur le démarchage téléphonique et la fraude aux numéros surtaxés de nature à nourrir les prochains débats parlementaires sur ces questions. Par ailleurs, une seconde proposition de loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, a fait l'objet d'un premier examen par l'Assemblée nationale, le 6 décembre 2018, puis par le Sénat, le 21 février 2019. A cette occasion, le Gouvernement a déposé plusieurs amendements avec l'objectif d'améliorer l'efficacité du dispositif en vigueur. Dans l'attente de la reprise des travaux parlementaires relatifs à cette proposition de loi, la DGCCRF intensifie ces contrôles en vue de s'assurer du respect par les professionnels ayant recours au démarchage téléphonique de leurs obligations légales. Le Gouvernement est pleinement conscient que pour beaucoup de nos concitoyens, les appels téléphoniques, non désirés et répétés, effectués à tout moment de la journée, dans le but de leur vendre un produit ou de leur fournir un service, constituent une véritable nuisance. Il continuera donc à agir à la fois sur le plan normatif et en termes de contrôles, pour renforcer la lutte contre ces pratiques.

Données clés

Auteur : [M. Grégory Besson-Moreau](#)

Circonscription : Aube (1^{re} circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 20444

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : [Économie et finances](#)

Ministère attributaire : [Économie et finances](#)

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [18 juin 2019](#), page 5454

Réponse publiée au JO le : [31 décembre 2019](#), page 11524