



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Démarchage téléphonique abusif

Question écrite n° 20719

Texte de la question

M. Alain David attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur le dispositif Bloctel et plus largement sur la question du démarchage téléphonique abusif. La création de Bloctel par la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation devait mettre un terme aux démarchages téléphoniques intempestifs non sollicités. Or, plusieurs années après sa mise en place, il apparaît que le système montre clairement ses limites et que certaines entreprises, malgré les sanctions infligées, ne procèdent pas à l'obligation de nettoyage de leurs listes de numéros à appeler. Bien souvent, les personnes concernées sont âgées et sont démarchées à toutes heures de la journée et même de la nuit. Force est de constater que le dispositif Bloctel se révèle très insuffisant. Le Gouvernement avait donné mandat à un groupe de travail dédié du Conseil national de la consommation (CNC), réunissant représentants des associations de consommateurs et organisations professionnelles, pour expertiser les mesures qui pouvaient être mises en place afin de renforcer le dispositif de lutte contre le démarchage téléphonique abusif. Les conclusions avancées ont permis de nourrir le travail parlementaire et une proposition de loi permettant d'encadrer le démarchage téléphonique a été examinée. Il lui demande si le Gouvernement est prêt à soutenir les dispositions mises en avant dans ce texte afin de renforcer le dispositif qui a clairement montré ses limites.

Texte de la réponse

Entré en vigueur depuis le 1er juin 2016, le dispositif « BLOCTEL » permet aux consommateurs de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Cependant, plusieurs éléments démontrent qu'il n'est pas pleinement respecté à ce jour. En effet, seulement 700 entreprises ont adhéré au dispositif afin de faire retirer de leurs fichiers de prospection de clientèle les numéros de téléphone inscrits sur le registre « BLOCTEL », ce qui semble très en deçà du nombre de professionnels tenus de recourir à ce dispositif préalablement à toute campagne de démarchage téléphonique. 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 BLOCTEL en précisant les obligations légales des entreprises qui ont recours au démarchage téléphonique, en limitant l'exclusion de l'application des règles d'opposition au démarchage

téléphoniques aux seules sollicitations ayant un rapport direct avec l'objet d'un contrat en cours et en alourdissant les sanctions encourues en cas de non-respect de ces obligations. Dans l'attente de la reprise des travaux parlementaires relatifs à cette proposition de loi, la DGCCRF intensifie ses contrôles en vue de s'assurer du respect par les professionnels ayant recours au démarchage téléphonique de leurs obligations légales qu'aujourd'hui ils ne peuvent plus ignorer. Plusieurs entreprises ayant démarché des consommateurs inscrits sur BLOCTEL se sont récemment vues infliger des amendes administratives pour des montants allant de 16 000 € à 75 000 € assorties de mesures de publication des sanctions prononcées, notamment sur le site de la DGCCRF. 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 et il continuera d'apporter son soutien à toutes les mesures législatives permettant de renforcer le dispositif BLOCTEL.

Données clés

Auteur : [M. Alain David](#)

Circonscription : Gironde (4^e circonscription) - Socialistes et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 20719

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : [Économie et finances](#)

Ministère attributaire : [Économie et finances](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [25 juin 2019](#), page 5727

Réponse publiée au JO le : [13 août 2019](#), page 7492