



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Démarchage téléphonique et appels frauduleux

Question écrite n° 20962

Texte de la question

M. Alexandre Freschi attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur la question du démarchage téléphonique. Ce sujet concerne de très nombreux Français qui disposent d'une ligne fixe et qui se retrouvent face à un grand nombre de sollicitations téléphoniques non désirées à toute heure du jour, voire de la nuit. Certains ont fait les démarches nécessaires *via* Bloctel, la liste d'opposition au démarchage téléphonique gratuite pour les consommateurs. Pour autant, les sollicitations continuent. Le Gouvernement s'est saisi du sujet, clarifiant les obligations des entreprises et réévaluant les sanctions encourues en cas de non-respect de ces obligations. Si le Gouvernement et les parlementaires ont déjà, à maintes reprises, travaillé sur ces questions, le démarchage téléphonique et les appels frauduleux constituent encore une réelle problématique pour de nombreux Français. Les prochains débats législatifs à ce sujet auront lieu lors de l'examen de la proposition de loi n° 1284 de M. Christophe Naegelen visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux. Ce texte a déjà fait l'objet d'un premier examen par l'Assemblée nationale le 6 décembre 2018, puis par le Sénat, le 21 février 2019. Il devrait être réexaminé par l'Assemblée nationale en fin d'année 2019. De fait, il souhaite savoir quelles mesures le Gouvernement prévoit de prendre pour veiller à la pertinence des dispositifs déjà existants et ainsi protéger au mieux les Français de ces démarchages.

Texte de la réponse

Dans le souci de protéger les consommateurs, notamment les plus fragiles d'entre eux, d'un démarchage téléphonique intempestif et intrusif, l'article L. 223-1 du code de la consommation, issu de l'article 9 de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, interdit à un professionnel, sous peine de sanction administrative (amende de 15 000 euros pour une personne physique et de 75 000 euros pour une personne morale), de démarcher par téléphone des consommateurs inscrits sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Ce dispositif compte, aujourd'hui, 4 millions d'inscrits. En moyenne, chacun des près de 10 millions de numéros inscrits sur cette liste d'opposition au démarchage téléphonique est retiré chaque semaine de 6 listes de téléprospection, soit autant d'appels évités. Pour autant, les nuisances téléphoniques perdurent pour nombre de nos concitoyens, signe que de trop nombreuses entreprises ne respectent pas la loi. Le Gouvernement a manifesté à plusieurs reprises sa volonté de renforcer la protection des consommateurs contre les pratiques de démarchage téléphonique abusif. Ainsi, il 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 débats parlementaires sur ces questions. Afin de renforcer l'efficacité du dispositif d'opposition au démarchage téléphonique, une proposition de loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux a été adoptée par le Parlement le 15 juillet dernier et promulguée le 24 juillet. Ce texte aggrave, afin de les rendre plus dissuasives, les sanctions encourues en cas de non-respect du dispositif d'opposition au démarchage

téléphonique et améliore l'information des consommateurs sur leur droit de s'opposer à ce mode de sollicitation commerciale. Il introduit également une interdiction sectorielle du démarchage téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique où les abus étaient particulièrement graves ces dernières années. Il permet, en outre, de lutter plus efficacement contre les usurpations de numéros de téléphone qui complexifient les enquêtes des agents de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Pour finir, un décret encadrera les horaires au cours desquels le démarchage téléphonique sera possible afin de mieux protéger la vie privée des Français. En complément de cette action normative, le ministère de l'économie, des finances et de la relance, et en particulier la DGCCRF, demeurent mobilisés pour lutter contre les pratiques de démarchage téléphonique illégales. La DGCCRF fait de la lutte contre les sollicitations téléphoniques indésirables une priorité depuis plusieurs années et poursuit une action répressive résolue pour sanctionner les professionnels qui ne respectent pas leurs obligations légales et, de manière plus générale, les pratiques délictueuses qui s'y rattachent. Ainsi, en 2019, plus de 1 000 établissements ont été contrôlés conduisant à la sanction de 77 démarcheurs ne respectant pas le dispositif BLOCTEL, pour un montant total d'amende de 2,5 M€ (montant triplé par rapport à l'année 2018). En 2020, 67 sanctions représentant plus de 2,6 M € d'amendes ont d'ores et déjà été prononcées. Par ailleurs, la DGCCRF généralise une politique de « Name and Shame » : plusieurs décisions de sanctions ont été publiées sur son site internet. 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 continue donc à agir pour renforcer la lutte contre ces pratiques.

Données clés

Auteur : [M. Alexandre Freschi](#)

Circonscription : Lot-et-Garonne (2^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 20962

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : [Économie et finances](#)

Ministère attributaire : [Économie, finances et relance](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [2 juillet 2019](#), page 5996

Réponse publiée au JO le : [15 décembre 2020](#), page 9223