



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Démarchage téléphonique abusif

Question écrite n° 21975

Texte de la question

M. Didier Le Gac attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur les pratiques de démarchage téléphonique abusif dont bon nombre de citoyens se plaignent encore. Il s'agit d'ailleurs, souvent, de publics les plus fragiles. L'article L. 223-1 du code de la consommation interdit à un professionnel - sous peine de sanction administrative - de démarcher par téléphone des consommateurs inscrits sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Depuis le 1er juin 2016, le dispositif Bloctel permet également aux consommateurs de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Ce dispositif, gratuit, vise à protéger les consommateurs contre ce type de pratiques commerciales. Dans les faits, Bloctel ne prend finalement pas en compte toutes les entreprises et un grand nombre d'entre elles continuent le démarchage téléphonique abusif. En juillet 2018, le Gouvernement a donné mandat à un groupe de travail dédié du conseil national de la consommation (CNC) d'expertiser toutes les mesures susceptibles de consolider les outils actuels de lutte contre les sollicitations téléphoniques illicites et la fraude aux numéros surtaxés. Le groupe de travail évoque plusieurs solutions dans son rapport du 22 février 2019. Afin de véritablement protéger les citoyens du démarchage téléphonique abusif, il souhaiterait savoir quelles suites le Gouvernement entend donner aux préconisations issues de ce groupe de travail.

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. Didier Le Gac](#)

Circonscription : Finistère (3^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 21975

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : [Économie et finances](#)

Ministère attributaire : [Économie et finances](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [30 juillet 2019](#), page 7016

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