



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Démarchage commercial téléphonique

Question écrite n° 22553

Texte de la question

M. Olivier Gaillard appelle l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur le démarchage téléphonique abusif et frauduleux. Trop de sociétés sont encore dans l'illégalité en appelant les citoyens chez eux sans avoir « bloctelisé » leurs fichiers. Les appels indésirables s'avérant carrément frauduleux dans la mesure où ils invitent la victime à rappeler un numéro surtaxé, sont encore récurrents. La loi de décembre 2018 a durci les sanctions encourues par les démarcheurs qui sollicitent des personnes pourtant inscrites sur Bloctel, les démarcheurs qui recourent à un numéro masqué, ou bien encore les sociétés qui vendent des fichiers contenant les numéros de personnes s'étant enregistrées sur Bloctel. Il n'en demeure pas moins qu'un consommateur, non inscrit sur Bloctel, peut être contacté sans limite d'horaire, de durée, de fréquence ou de nombre d'appels. Il lui demande, d'une part, si le fait d'accepter le démarchage (en ne s'inscrivant pas sur Bloctel) autorise un démarchage dénué d'encadrement, sans limite horaire et de fréquence, non respectueux de la tranquillité dans la sphère privée. Compte tenu de la persistance des démarchages répétés, à toute heure, il lui demande d'autre part des renseignements sur la nature du suivi, de l'évaluation de l'activité de service public délégué à Opposetel, mais également sur l'évolution du nombre de pratiques frauduleuses identifiées et des sanctions opposées.

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. Olivier Gaillard](#)

Circonscription : Gard (5^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 22553

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : [Économie et finances](#)

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

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [3 septembre 2019](#), page 7789

Réponse publiée au JO le : [15 décembre 2020](#), page 9232