



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Appels téléphoniques abusifs - réforme de Bloctel

Question écrite n° 28858

### Texte de la question

M. Jean-Philippe Ardouin interroge Mme la secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances sur le démarchage téléphonique abusif. Pour la protection des consommateurs, 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. Pourtant, et malgré la mise en place en 2016 de « Bloctel » permettant de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage, seules environ 800 entreprises ont adhéré à ce dispositif. Ce constat démontre une insuffisance de ce dispositif qui devrait être repensé sinon remplacé, tant les cas de harcèlement commercial remontent chaque jour des circonscriptions. Cette situation est inacceptable à tous les points de vue : d'abord pour les citoyens, qui subissent quotidiennement plus de dix appels les poussant à se déconnecter du réseau téléphonique, ensuite pour les entreprises qui respectent les règles face à celles qui usent de procédés abusifs. Aussi, il lui demande quelles mesures réellement coercitives peuvent être mises en place pour enfin s'attaquer à ce problème de plus en plus important.

### 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 vient de faire l'objet d'un accord en commission mixte paritaire. Une fois adopté, ce texte aggravera, afin de les rendre plus dissuasives, les sanctions encourues en cas de non-respect du dispositif d'opposition au démarchage téléphonique et améliorera l'information des consommateurs sur leur droit de s'opposer à ce mode de

sollicitation commerciale. Il devrait introduire également une interdiction sectorielle du démarchage téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique. Il devrait, en outre, permettre 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). Par ailleurs, le ministère de l'économie et des finances, et en particulier la DGCCRF, sont 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, dix sanctions représentant plus de 200 000 € 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 à la fois sur le plan normatif et en termes de contrôles, pour renforcer la lutte contre ces pratiques.

## Données clés

**Auteur :** [M. Jean-Philippe Ardouin](#)

**Circonscription :** Charente-Maritime (3<sup>e</sup> circonscription) - La République en Marche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 28858

**Rubrique :** Consommation

**Ministère interrogé :** [Économie et finances \(Mme la secrétaire d'État auprès du ministre\)](#)

**Ministère attributaire :** [Industrie](#)

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [28 avril 2020](#), page 3070

**Réponse publiée au JO le :** [28 juillet 2020](#), page 5109