



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Démarchage téléphonique abusif

Question écrite n° 37160

Texte de la question

Mme Stéphanie Kerbarh appelle l'attention de M. le secrétaire d'État auprès des ministres de l'économie, des finances et de la relance, et de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales, chargé de la transition numérique et des communications électroniques, sur la persistance des démarchages téléphoniques abusifs. Selon un sondage réalisé en 2018 par l'institut Opinionway, 92 % des Français estiment que le démarchage téléphonique est trop fréquent et porte atteinte à leur tranquillité. Ces derniers mois, ce phénomène fut amplifié par les périodes de confinement au cours desquelles les Français ont passé plus de temps à domicile. En application de la loi Hamon du 17 mars 2014 relative à la consommation, le dispositif Bloctel a été mis en place le 1er juin 2016, permettant à chaque individu de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. En 2018, sur les 3,7 millions de personnes inscrites, plus de 200 000 ont signalé qu'elles continuaient à recevoir des appels indésirables, selon un rapport du conseil national de la consommation publié en 2019. Selon ce même rapport, seules 800 entreprises se sont assurées, comme le prévoit la loi, que leurs fichiers ne contenaient pas de numéros inscrits sur Bloctel. Ces chiffres illustrent à eux seuls le manque d'efficacité du dispositif. En ce sens, la loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 fut votée afin de mieux encadrer le démarchage téléphonique, en renforçant la protection des individus. La loi précise que, lors d'une campagne de démarchage, l'appelant doit rappeler à son interlocuteur son droit de s'inscrire sur Bloctel s'il ne veut pas faire l'objet de prospection commerciale. Il est aussi indiqué que le démarchage téléphonique est interdit pour la vente d'équipements ou la réalisation de travaux pour des logements en vue de la réalisation d'économies d'énergie ou de la production d'énergies renouvelables. Cependant, il semblerait que ces nouvelles dispositions ne soient pas suffisamment respectées. Plusieurs habitants de la 9ème circonscription de Seine-Maritime ont alerté Mme la députée sur les insuffisances de la loi et leur désarroi face à un démarchage téléphonique quasi quotidien. En effet, si le dispositif Bloctel permet de bloquer quelques numéros, plusieurs stratégies pour détourner le dispositif ont été mises en place par certaines entreprises, notamment en appelant avec des numéros toujours différents. De plus, des habitants sont toujours contactés pour des équipements non sollicités et ce, en dépit des dispositions prévues par la loi. Enfin, au-delà de la rénovation énergétique, le secteur de la fourniture d'énergie semble également être source de nombreux litiges et il conviendrait d'élargir l'interdiction à ce secteur. Au regard des éléments qui précèdent, elle lui demande comment le Gouvernement compte renforcer l'application de la loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 pour mettre définitivement fin à ce fléau qui perdure et perturbe la vie de nombreux Français.

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, le code de la consommation interdit le démarchage téléphonique des consommateurs inscrits sur la liste d'opposition Bloctel et punit d'une amende de 75 000 euros pour une personne physique et de 375 000 euros pour une personne morale la violation de cette interdiction. 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. La loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux renforce ce dispositif. 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'y opposer. 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, même à l'égard des personnes qui n'ont pas inscrit leurs numéros sur Bloctel. Il sauvegarde l'exception dite du contrat en cours. Il permet, enfin, 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). Enfin, après la consultation du Conseil national de la consommation (CNC) actuellement en cours, un décret viendra très prochainement encadrer les jours et les horaires auxquels le démarchage téléphonique est autorisé, ainsi que la fréquence des appels. Afin de garantir la bonne application de la loi, le ministère de l'économie, des finances et de la relance, et en particulier la DGCCRF en tant qu'autorité de contrôle veillant à la protection des consommateurs, se mobilisent pleinement dans la lutte contre les sollicitations téléphoniques indésirables, identifiée comme une priorité depuis plusieurs années. Récemment, le ministre délégué auprès du ministre de l'économie, des finances et de la relance, chargé des petites et moyennes entreprises a rappelé dans un communiqué de presse que le démarchage téléphonique non sollicité est un désagrément majeur pour nos concitoyens et qu'il est également, trop souvent, un vecteur de fraudes et d'arnaques. Le 1er février 2021, un arrêté a diminué les tarifs des abonnements des professionnels au service Bloctel, en particulier les plus petites. Ainsi, depuis cette date, les frais d'inscription et de redevance annuelle ont été supprimés, et les tarifs des abonnements annuels ont été réduits, la baisse totale atteignant 83% pour les « petits » abonnements. Cette diminution des tarifs rend moins coûteux pour les professionnels le prix du respect de la réglementation. Dès lors, la DGCCRF pourra sanctionner plus sévèrement les opérateurs qui ne la respecteront pas. La DGCCRF 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 2020, 1 503 établissements ont été contrôlés, conduisant à la sanction de 108 démarcheurs ne respectant pas le dispositif d'opposition au démarchage téléphonique, pour un montant total d'amende de 4,3 M€ (montant doublé par rapport à l'année 2019)

Données clés

Auteur : [Mme Stéphanie Kerbarh](#)

Circonscription : Seine-Maritime (9^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 37160

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : [Transition numérique et communications électroniques](#)

Ministère attributaire : [Petites et moyennes entreprises](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [16 mars 2021](#), page 2266

Réponse publiée au JO le : [29 juin 2021](#), page 5212