



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Consommation - Démarchage téléphonique

Question écrite n° 5559

### Texte de la question

Mme Gisèle Biémouret attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur le manque d'efficacité du dispositif de lutte contre le démarchage téléphonique. Appliqué dans le cadre de la loi relative à la consommation du 17 mars 2014, le dispositif « Bloctel » est censé encadrer le démarchage téléphonique. Force est de constater que ce dispositif ne parvient pas à protéger les consommateurs de pratiques abusives. Il s'avère que malgré leur inscription sur la liste « Bloctel », de nombreux consommateurs continuent d'être démarchés par téléphone. À ce jour, neuf Français sur dix expriment volontiers leur mécontentement de subir le harcèlement des plateformes téléphoniques de diverses sociétés plusieurs fois par jour. De plus, les consommateurs les plus concernés par cette forme de harcèlement téléphonique sont souvent les personnes âgées ou vulnérables. Dans ces conditions, elle lui demande de bien vouloir préciser les intentions du Gouvernement pour que cessent ces pratiques et de lui indiquer les mesures supplémentaires qui pourraient être prise pour permettre aux consommateurs de ne plus être importunés.

### Texte de la réponse

C'est dans le souci de protéger les consommateurs, notamment les plus fragiles d'entre eux, d'un démarchage téléphonique intempestif et intrusif, que 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. Depuis le 1er juin 2016, le dispositif BLOCTEL permet aux consommateurs de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. A ce jour, 3,7 millions de consommateurs se sont inscrits sur cette liste, 127 milliards de numéros de téléphones ont été supprimés par la société OPOSETEL (qui gère le dispositif BLOCTEL) de près de 200.000 fichiers clients de professionnels ayant recours au démarchage téléphonique. Ce dispositif a permis d'éviter en moyenne 6 appels par semaine aux consommateurs inscrits quand bien même les sollicitations indésirables restent encore trop nombreuses pour les consommateurs qui ont cru longtemps qu'avec leur inscription sur le registre d'opposition les appels cesseraient automatiquement. Plusieurs éléments démontrent que le dispositif n'est pas pleinement respecté à ce jour. En premier lieu, seules près de 800 entreprises ont adhéré au nouveau dispositif afin de faire retirer de leurs fichiers de prospection les numéros de téléphone inscrits sur le registre « BLOCTEL », ce qui semble très en deçà du nombre de professionnels tenus de recourir à ce dispositif préalablement à toute campagne de démarchage téléphonique. Un total de 638 contrôles ont été menés par les services de la CCRF pour veiller au respect du dispositif BLOCTEL, dont 200 depuis le 1er janvier 2018. A l'issue des enquêtes qu'elle a menées à partir des réclamations de consommateurs, la DGCCRF a prononcé 90 amendes administratives à l'encontre de professionnels ne respectant pas les règles relatives au démarchage téléphonique (article L. 223-1 du code de la consommation) et délivré 203 avertissements ou injonctions de mise en conformité, depuis l'entrée en vigueur du dispositif. Le 21 juin 2018, l'Assemblée nationale a adopté une proposition de loi visant à renforcer les droits des consommateurs en matière de démarchage téléphonique. Le Gouvernement a soutenu les dispositions de

ce texte améliorant la protection des consommateurs contre les pratiques de démarchage téléphonique par : Un renforcement de l'information des consommateurs lors d'une sollicitation téléphonique à des fins commerciales, notamment, sur l'existence du dispositif BLOCTEL et la possibilité pour le consommateur de s'y inscrire ; Une restriction aux exceptions à l'application des règles relatives au droit d'opposition au démarchage téléphonique dans le cadre d'une relation contractuelle existante (limitées, désormais, aux seules sollicitations ayant un rapport direct avec l'objet du contrat) ; Une aggravation des sanctions encourues, jusqu'à 375 000 euros pour une personne morale, en cas de violation des règles relatives à l'opposition au démarchage téléphonique, y compris, l'absence de saisine de BLOCTEL par le professionnel pratiquant le démarchage à domicile pour faire expurger de ses fichiers clients les numéros de téléphone inscrits sur le registre d'opposition. Par ailleurs, l'ARCEP travaille en ce moment sur un nouveau plan de numérotation qui permettra d'adapter des moyens techniques dans le but de limiter les appels en provenance de numéros furtifs ou de sociétés de démarchage qui ne respectent pas le dispositif BLOCTEL. Enfin, tout en réaffirmant sa volonté de mieux lutter contre les pratiques abusives de démarchage téléphonique, le Gouvernement considère que toutes les mesures qui pourraient être envisagées pour renforcer les dispositifs existants pour mieux lutter contre les sollicitations téléphoniques illicites et la fraude aux numéros surtaxés, doivent, au préalable, être expertisées dans le cadre du groupe de travail du Conseil National de la Consommation (CNC), dont il a annoncé la création lors des débats parlementaires ayant conduit à l'adoption de la proposition de loi précitée. Conformément aux engagements du Gouvernement, cette instance a été mandatée pour rendre un avis sur les moyens à mettre en œuvre pour mieux lutter contre les pratiques abusives de démarchage téléphonique. Réunissant à la fois des représentants des associations de consommateurs et ceux des organisations professionnelles, le groupe de travail constitué à cette fin permettra de mieux prendre en compte l'ensemble des problématiques soulevées. Ainsi, le groupe de travail du CNC a pour mission : • d'établir un diagnostic global, d'une part, sur les situations auxquelles sont confrontés les consommateurs et, d'autre part, sur l'importance du secteur du démarchage téléphonique, notamment en termes d'emploi ; • de dresser un état des lieux des dispositifs en vigueur dans les principaux États membres de l'Union européenne ; • d'identifier les limites des outils de régulation existants et de proposer les mesures qui pourraient les rendre plus efficaces dans la lutte contre les sollicitations téléphoniques illicites et frauduleuses. Delphine GENY-STEPHANN, Secrétaire d'Etat auprès du Ministre de l'économie et des finances a lancé les travaux de ce groupe de travail le 23 juillet 2018. Sept réunions du groupe de travail sont prévues jusqu'au mois de décembre 2018. Ses travaux devront être achevés au 1er janvier 2019.

## Données clés

**Auteur :** [Mme Gisèle Biémouret](#)

**Circonscription :** Gers (2<sup>e</sup> circonscription) - Nouvelle Gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 5559

**Rubrique :** Consommation

**Ministère interrogé :** [Économie et finances](#)

**Ministère attributaire :** [Économie et finances](#)

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [20 février 2018](#), page 1296

**Réponse publiée au JO le :** [2 octobre 2018](#), page 8811