



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

encadrement du démarchage téléphonique

Question au Gouvernement n° 858

Texte de la question

ENCADREMENT DU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

M. le président. La parole est à M. Stéphane Demilly, pour le groupe UDI, Agir et indépendants.

M. Stéphane Demilly. Monsieur le ministre de l'économie et des finances, il y a un an, j'interpellais votre prédécesseur à propos du démarchage téléphonique, devenu un véritable fléau dans notre pays, à tel point qu'il est vécu comme du harcèlement par 90 % de nos concitoyens.

Malgré le constat largement partagé de l'échec du dispositif Bloctel, mis en place par le gouvernement précédent, aucune mesure efficace n'est venue mettre un terme à ces méthodes commerciales particulièrement agressives. Plusieurs mois après mon intervention et en dépit des interpellations de nombre parlementaires, les habitants de nos territoires sont toujours aussi nombreux à exprimer leur exaspération, que dis-je, leur ras-le-bol !

C'est pourquoi mon collègue Christophe Naegelen et soixante députés issus de différents groupes parlementaires ont déposé une très bonne proposition de loi visant à créer un droit d'opposition effectif au démarchage téléphonique. (*Applaudissements sur plusieurs bancs du groupe UDI-Agir.*) Le législateur doit s'emparer de ce sujet pour protéger les Français, qui en ont marre d'être la cible d'appels intrusifs, à des heures souvent indécentes !

À cette gêne s'ajoutent des escroqueries dont pâtissent les plus vulnérables. Cette technique est en effet celle qui suscite le plus de litiges de consommation, les victimes donnant parfois leur accord à des abonnements ou à des achats sous la pression.

Nous devons donc inverser la logique, monsieur le ministre : la loi doit prévoir le recueil de l'accord formel du consommateur avant tout démarchage commercial téléphonique et les sanctions à rencontre des opérateurs de téléphonie et des entreprises ne respectant pas ce droit à la tranquillité doivent être très fortement renforcées.

Monsieur le ministre, envisagez-vous de prendre des mesures sérieuses pour mettre enfin un terme à cette situation qui n'a que trop duré et pollue quotidiennement la vie de tous nos concitoyens ? (*Applaudissements sur plusieurs bancs du groupe UDI-Agir et sur quelques bancs du groupe LR.*)

M. le président. La parole est à Mme la secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances.

Mme Delphine Gény-Stephann, *secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances.* Monsieur Demilly, vous l'avez très bien dit, la liste Bloctel d'opposition au démarchage téléphonique devait répondre à une attente très forte des consommateurs exaspérés. Plus de 3,7 millions de personnes ont protégé 8,5 millions de

numéros de téléphone ; plus de 800 entreprises ont adhéré au dispositif Bloctel et les coordonnées des consommateurs inscrits à ce service ont été retirées de 180 000 fichiers de prospection, soit plusieurs milliards d'appels évités.

Mais l'effet de Bloctel reste insatisfaisant car un nombre trop important d'entreprises ne respectent pas la réglementation. C'est inacceptable et cela appelle à la fois plus de pédagogie et plus de sévérité à l'égard des entreprises.

La DGCCRF – la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes – a sanctionné un total de 134 entreprises contrevenantes mais les enquêtes sont longues et complexes car certaines entreprises ont élaboré des stratégies pour ne pas respecter la réglementation : usurpation de numéros de téléphone, longues chaînes d'intermédiaires, localisation à l'étranger. Par ailleurs, il existe des difficultés intrinsèques liées à l'organisation du marché des télécommunications et il peut être compliqué de vérifier à quelle entreprise est attribué un numéro de téléphone.

Les contrôles de la DGCCRF se poursuivront au cours des prochains mois pour sanctionner les entreprises en infraction, afin de renforcer l'efficacité de Bloctel. Mais j'ai aussi demandé à la DGCCRF d'établir un bilan du dispositif, notamment d'identifier les pistes d'amélioration qui viendront alimenter le débat. (*Applaudissements sur quelques bancs du groupe LaREM.*)

M. Fabien Di Filippo. Lecture très moyenne ! Les ravages de la méthode globale !

Données clés

Auteur : [M. Stéphane Demilly](#)

Circonscription : Somme (5^e circonscription) - UDI, Agir et Indépendants

Type de question : Question au Gouvernement

Numéro de la question : 858

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Économie et finances (Mme la SE)

Ministère attributaire : Économie et finances (Mme la SE)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [16 mai 2018](#)

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le [16 mai 2018](#)