ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Interdiction du démarchage téléphonique

Question écrite n° 4163

Texte de la question

Mme Véronique Besse interroge Mme la ministre déléguée auprès du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, chargée des petites et moyennes entreprises, du commerce, de l'artisanat et du tourisme sur le démarchage téléphonique. Il y a quelques jours, l'entreprise Camaïeu a été mise en lumière pour avoir souhaité vendre aux enchères son fichier client. Elle s'est par la suite rétractée. Cet exemple démontre tout de même que les ventes de bases de données entre entreprises sont monnaie courante ; ce qui contribue à accentuer le démarchage téléphonique. Alors qu'à partir du 1er mars 2023, le démarchage commercial par téléphone sera interdit le week-end et les jours fériés, la question se pose de son interdiction totale. De trop nombreux Français sont très fréquemment - si ce n'est régulièrement - harcelés par téléphone. Ils le sont autant sur leur fixe que sur leur portable. Personne ne devrait être importuné par téléphone à toute heure du jour. Un sondage d'UFC-Que choisir souligne que plus de 9 Français sur 10 jugent les appels de démarchage téléphonique « agaçants » et « trop fréquents ». Un autre sondage d'Happydemics avance que 86 % des Français souhaitent bloquer ces appels ou ont déjà tenté de le faire. Elle demande donc s'il ne serait pas plus judicieux d'interdire strictement le démarchage téléphonique.

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 cette pratique à l'égard de ceux qui sont inscrits sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique 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 près de 4,8 millions d'inscrits et 9,9 millions de numéros de téléphone sont enregistrés sur BLOCTEL. La loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux est venue renforcer 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. 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 et ce, même à l'égard des personnes qui n'ont pas inscrit leurs numéros sur Bloctel. Par ailleurs, face aux pratiques dénoncées et constatées dans le secteur de la formation, la loi n° 2022-1587 du 19 décembre 2022 visant à lutter contre la fraude au compte personnel de formation et à interdire le démarchage de ses titulaires, est venue compléter l'encadrement du démarchage téléphonique en introduisant une nouvelle interdiction sectorielle. Enfin, le décret n° 2022-1313, relatif à l'encadrement des jours horaires et fréquence des appels téléphoniques à des fins de prospection commerciale non-sollicitée, prévu par la loi n° 2020-901, a été publié le 13 octobre 2022. Il n'autorise les sollicitations qu'entre 10h-13h et 14h-20h, du lundi au vendredi, interdisant tout démarchage téléphonique les week-ends et jours fériés et ce notamment au profit des personnes qui ne sont pas inscrites sur Bloctel. Ainsi, en 2021, 3 196 établissements ont été contrôlés, conduisant à la sanction de 138 professionnels ne respectant pas le dispositif d'opposition au démarchage téléphonique, pour un montant total d'amende de 3,5 M€. Les sanctions prononcées sont publiées sur le site de la DGCCRF et sur les comptes « twitter » et «

facebook » de cette autorité administrative dans le cadre de sa politique du « name and shame » et le site internet bloctel.gouv.fr les reprend. 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 qu'ils ne souhaitent pas, constituent une véritable nuisance. Il continuera donc à agir pour renforcer la lutte contre ces pratiques.

Données clés

Auteur : Mme Véronique Besse
Circonscription : Vendée (4e circonscription) - Non inscrit
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 4163
Rubrique : Consommation
Ministère interrogé : Petites et moyennes entreprises, commerce, artisanat et tourisme
Ministère attributaire : Petites et moyennes entreprises, commerce, artisanat et tourisme

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 20 décembre 2022, page 6370
Réponse publiée au JO le : 24 janvier 2023, page 707