



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Nuisances du démarchage téléphonique

Question écrite n° 12863

Texte de la question

Mme Clémence Guetté interroge M. le ministre des petites et moyennes entreprises, du commerce, de l'artisanat, du tourisme et du pouvoir d'achat sur les nuisances du démarchage téléphonique. Selon une enquête réalisée par UFC-Que Choisir, neuf Français sur dix se disent excédés par le démarchage téléphonique. 72 % d'entre eux déclarent être démarchés au moins une fois par semaine sur leur portable. L'adoption de la proposition de loi pour un démarchage téléphonique consenti et une protection renforcée des consommateurs contre les abus, qui entrera en vigueur en août 2026, a renforcé la protection des citoyens contre ce type de démarches abusives, mais cette loi reste insuffisante. En effet, les entreprises ne pourront plus effectuer de démarchage téléphonique sans avoir préalablement obtenu le consentement du consommateur. Cependant, chacun sait que ce consentement peut se faire *via* des moyens dissimulés et détournés, par exemple en remplissant un formulaire, en créant un compte client, ou en profitant d'une offre. Ainsi, l'adoption du système *opt-in* ne résout pas le problème. Il s'agira simplement pour les entreprises ayant recours à ce genre de technique d'obtenir le consentement des consommateurs, au détour de conditions générales de vente interminables. En outre, la loi reste impuissante face aux démarcheurs frauduleux appelant depuis l'étranger ou utilisant des numéros usurpés. Enfin, il n'y a aucune garantie sur la mise en œuvre de sanctions sévères contre le démarchage abusif. En effet, le système Bloctel, qui était censé protéger les consommateurs ne souhaitant pas recevoir ce type d'appel, s'est révélé totalement inefficace. Pire, pour certains inscrits, cela a fait augmenter le nombre d'appels commerciaux indésirés. Dès lors, rien ne garantit qu'un tel échec ne se répétera pas avec la loi qui entrera en vigueur. Ainsi, il est clair que cette loi est incomplète et que le fléau du démarchage téléphonique continuera de prospérer. Aussi, elle lui demande quels moyens ambitieux et concrets il compte mettre en œuvre contre la course au profit des entreprises pratiquant du démarchage téléphonique abusif.

Données clés

Auteur : [Mme Clémence Guetté](#)

Circonscription : Val-de-Marne (2^e circonscription) - La France insoumise - Nouveau Front Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 12863

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : [PME, commerce, artisanat, tourisme et pouvoir d'achat](#)

Ministère attributaire : [PME, commerce, artisanat, tourisme et pouvoir d'achat](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [10 février 2026](#), page 1157