



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Appels frauduleux : quels moyens pour protéger les consommateurs ?

Question écrite n° 18261

Texte de la question

M. Guillaume Bigot attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle, énergétique et numérique sur l'effectivité de la lutte contre le démarchage téléphonique illicite, particulièrement dans le secteur de la rénovation énergétique et des équipements de production d'énergie renouvelable. Depuis le 11 août 2026, la loi n° 2025-594 du 30 juin 2025 a substitué au régime d'opposition fondé sur Bloctel un principe d'interdiction du démarchage téléphonique sans consentement préalable, libre, spécifique, éclairé et révocable du consommateur. Bloctel a, de ce fait, cessé son activité à cette même date. Cette avancée législative devait mettre un terme à une nuisance quotidienne, source de harcèlement et souvent de fraudes envers les Français. Or les témoignages reçus montrent que les appels indésirables persistent, voire se multiplient. Une habitante de Rougegoutte, dans le Territoire de Belfort, a ainsi reçu dix-neuf appels entre le 20 août et le 2 septembre 2026, dont huit au cours de la seule journée du 1er septembre. Plusieurs appels, effectués par des automates vocaux, concernaient des pompes à chaleur, la rénovation énergétique ou des pergolas photovoltaïques. Ces sollicitations sont d'autant plus inadmissibles que le démarchage téléphonique en matière de rénovation énergétique est interdit depuis 2020, sauf contrat en cours d'exécution, y compris lorsque le consommateur aurait donné son consentement à être rappelé. Ces pratiques prospèrent sur l'anonymat des plateformes d'appels, l'usurpation de numéros et l'impossibilité, pour le consommateur, d'identifier le véritable donneur d'ordre. Elles font peser sur les particuliers la charge chronophage de décrocher, documenter et signaler des infractions pourtant clairement prohibées. En 2025, 113 926 signalements relatifs au démarchage abusif auraient été enregistrés sur SignalConso, tandis que plus de 6 300 professionnels auraient été contrôlés et 11 millions d'euros d'amendes prononcés. Ces chiffres attestent à la fois de l'ampleur du phénomène et de l'insuffisance persistante de la réponse publique. M. le député demande donc à M. le ministre de lui indiquer les moyens humains, juridiques et techniques effectivement affectés à la DGCCRF pour identifier les donneurs d'ordre, y compris lorsque des robots, des sous-traitants ou des numéros usurpés sont utilisés. Il lui demande de publier un bilan mensuel du nombre de signalements reçus, d'enquêtes engagées, d'entreprises identifiées et de sanctions prononcées depuis le 11 août 2026. Il souhaite enfin savoir quelles mesures le Gouvernement entend imposer aux opérateurs de télécommunications afin de prévenir et bloquer en amont les flux d'appels frauduleux, plutôt que de laisser les consommateurs seuls face à un harcèlement commercial devenu industriel.

Données clés

Auteur : [M. Guillaume Bigot](#)

Circonscription : Territoire de Belfort (2^e circonscription) - Rassemblement National

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 18261

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : [Économie, finances, souveraineté industrielle, énergétique et numérique](#)

Ministère attributaire : [Économie, finances, souveraineté industrielle, énergétique et numérique](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [22 septembre 2026](#), page 8636