



15ème législature

Question N° : 42250	De Mme Anne Blanc (La République en Marche - Aveyron)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie, finances et relance		Ministère attributaire > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > Démarchage téléphonique	Analyse > Démarchage téléphonique.
Question publiée au JO le : 02/11/2021 Date de changement d'attribution : 21/05/2022 Question retirée le : 21/06/2022 (fin de mandat)		

Texte de la question

Mme Anne Blanc attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la relance sur la bonne application de la loi relative au démarchage téléphonique. Pour beaucoup de 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. Afin de répondre aux aspirations légitimes des consommateurs, le Parlement a adopté la loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 qui a pour objectif de limiter encore davantage le démarchage téléphonique. La loi prévoit notamment le renforcement des dispositifs de lutte contre la fraude aux numéros surtaxés ou à l'usurpation d'identité, l'interdiction du démarchage téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique, le filtrage des appels internationaux qui utilisent un identifiant français, des sanctions 25 fois plus élevées et une nullité des contrats passés en violation des obligations légales, une charte déontologique et des horaires à respecter qui devront être précisés par décret. Elle s'inquiète à ce sujet que le décret d'application de la loi envisagé puisse permettre aux opérateurs de démarchages d'appeler jusqu'à 4 fois par mois un citoyen même si celui-ci aurait décliné son intérêt dès le premier appel. Elle s'inquiète également qu'aucune disposition ne semble empêcher l'opérateur de renouveler ses appels durant plus d'un mois. Cette permission irait totalement à l'encontre de l'esprit de la loi et reviendrait à cautionner une forme de harcèlement téléphonique. Aussi, Mme la députée rejoint les associations de consommateurs membres du Conseil national de la consommation et demande que le Gouvernement revoie le contenu de ce projet de décret pour renforcer réellement la protection des consommateurs. Par ailleurs, la plupart des articles de la loi impliquant de renforcer les contrôles effectués par les autorités administratives compétentes, notamment ceux de la DGCCRF, elle lui demande quels moyens de contrôle le Gouvernement entend mettre en place et consolider afin de garantir la bonne application de la loi.