

16ème législature

Question N° : 9303	De M. Éric Woerth (Renaissance - Oise)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique		Ministère attributaire > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > Démarchage téléphonique	Analyse > Démarchage téléphonique.
Question publiée au JO le : 27/06/2023 Réponse publiée au JO le : 12/09/2023 page : 8141		

Texte de la question

M. Éric Woerth appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, sur la question du démarchage téléphonique. Depuis la loi du 24 juillet 2020, l'encadrement du démarchage téléphonique et la lutte contre les pratiques frauduleuses ont été mises en place de manière efficace afin de protéger les consommateurs des sur-sollicitations téléphoniques. Le décret n° 2022-1313 du 13 octobre 2022 apporte des conditions précises déterminant les instances où les appels téléphoniques sont autorisés. Néanmoins, subsiste encore à ce jour un démarchage téléphonique important dirigé notamment vers les téléphones fixes, malgré les nombreux décrets et dispositifs mis en place pour renforcer les règles de protection de la vie privée des consommateurs. En effet, les appels frauduleux sont récurrents et de nombreuses plaintes sont émises par les citoyens. Il demande si le Gouvernement envisage une nouvelle action interdisant ces appels visant particulièrement les téléphones fixes.

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. 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. L'ensemble des mesures d'application de la loi ont désormais été prises. La législation ne distingue pas les appels à destination des téléphones fixes de ceux reçus sur des téléphones mobiles et protège de la même façon les consommateurs en les autorisant à enregistrer sur BLOCTEL tous les numéros de téléphone dont ils sont titulaires. En outre, les appels frauduleux à destination des téléphones mobiles sont tout autant intrusifs que ceux passés vers des téléphones fixes. Par ailleurs, après l'interdiction de prospection commerciale par voie téléphonique en matière de rénovation énergétique prévue par la loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020, 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, face aux pratiques dénoncées et constatées dans le domaine de la formation professionnelle, a créé une nouvelle interdiction de sollicitation téléphonique dans ce secteur d'activités. La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) poursuit une action répressive résolue pour sanctionner les professionnels qui ne respectent pas leurs obligations légales et, de manière plus générale, les pratiques délictuelles qui s'y rattachent. Ainsi, en 2022, près de 2 100 établissements ont



été contrôlés dont environ 60 % ne respectaient pas la réglementation relative au démarchage téléphonique et ont donné lieu à l'émission d'environ 3,4 millions d'euros d'amende. Les sanctions prononcées sont publiées sur le site de la DGCCRF et sur les comptes de ses réseaux sociaux, notamment « twitter » et « facebook », dans le cadre de sa politique du « name and shame » pour mieux informer les consommateurs sur les sociétés sanctionnées et renforcer l'effet dissuasif des sanctions. Ces publications sont également reprises sur le site internet bloctel.gouv.fr. 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.