



17ème législature

Question N° : 2821	De Mme Sophia Chikirou (La France insoumise - Nouveau Front Populaire - Paris)	Question écrite
Ministère interrogé > Consommation		Ministère attributaire > Consommation
Rubrique > télécommunications	Tête d'analyse > Protection de nos concitoyens contre le démarchage téléphonique	Analyse > Protection de nos concitoyens contre le démarchage téléphonique.
Question publiée au JO le : 10/12/2024		

Texte de la question

Mme Sophia Chikirou appelle l'attention de Mme la secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargée de la consommation, sur le fléau que constitue le démarchage téléphonique dans le pays. Selon l'Observatoire de la consommation UFC - Que Choisir, en 2023, près de trois quarts des Français sont victimes chaque semaine de démarchage sur leur mobile, 38 % le sont chaque jour et 49 % d'entre eux affirment également recevoir au moins un SMS de démarchage par semaine. 97 % des citoyens déclarent d'ailleurs être « très agacés » par ces démarchages considérés comme « intempestifs ». Ces pratiques, qui génèrent un mécontentement légitime, ont des effets néfastes sur le bien-être des citoyens et viennent s'ajouter aux troubles de l'attention engendrés par toutes les interruptions numériques auxquels ils sont déjà confrontés. Les études démontrent que ces démarchages intempestifs sont un facteur de stress important, font naître un sentiment de violation de la vie privée et conduisent à une perte de confiance dans les outils numériques et les appels téléphoniques. Ce phénomène pousse les personnes à ne plus répondre aux appels qu'elles reçoivent par crainte d'un nième démarchage, ce qui peut *in fine* provoquer une forme d'isolement. C'est particulièrement vrai pour les personnes âgées qui sont à la fois les plus vulnérables et les plus touchées, étant les utilisatrices les plus régulières du téléphone fixe. Ce n'est pas faute d'avoir légiféré pour tenter d'endiguer le phénomène. En France, le démarchage téléphonique est encadré depuis 1989. Il y a 10 ans, Bloctel était créé et pas plus tard qu'en juillet 2020, la loi n° 2020-901 entrainée en vigueur pour encadrer le démarchage téléphonique et lutter contre les appels frauduleux, renforçant les obligations des professionnels en matière d'information des consommateurs et alourdissant les sanctions. Pour autant, Bloctel constitue un échec cuisant aux yeux des Français, puisque plus de la moitié des personnes inscrites continuent à être sollicitées, que 81 % des citoyens considèrent que le dispositif n'est « pas efficace » et que 75 % jugent que les appels sont en recrudescence sur les dix dernières années. Il faut tirer les conséquences de cette inefficience. Une proposition de résolution européenne invitant le Gouvernement à se prononcer en faveur de la modification du régime de démarchage téléphonique au niveau européen, qui préconise de passer à un système de consentement plutôt qu'un système d'opposition (le consommateur n'étant plus présumé consentant sans son accord explicite), a été adoptée en commission des affaires européennes. Une proposition de loi visant à basculer vers ce système d'*opt-in* a également été adoptée au Sénat. Toutefois, il est extrêmement difficile de rendre ce principe effectif. Pour le groupe LFI-NFP, comme pour la plupart des citoyens et des associations de consommateurs, il est temps d'instaurer un véritable droit à la tranquillité et d'interdire purement et simplement le démarchage téléphonique. C'est déjà le cas pour certains secteurs, comme la rénovation thermique ou le compte personnel de formation. L'interdiction s'applique déjà, tous secteurs confondus, sur des plages horaires étendues (avant 10h, après 20h et les weekend et jours fériés). Elle souhaiterait donc connaître les mesures concrètes qu'elle compte proposer pour renforcer réellement la lutte contre



le démarchage téléphonique, notamment en renforçant les moyens de contrôle de l'ARCEP et de la DGCCRF pour ce qui concerne la France, aller vers l'interdiction du démarchage qui crée des troubles sociaux et psychologiques chez les citoyens et les enferme dans le consumérisme et comment elle compte rendre le système du consentement opérationnel et éviter qu'il soit contourné, comme c'est massivement le cas actuellement (près de la moitié des entreprises contrôlées ne sont pas en conformité avec la réglementation en vigueur).