



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE  
ET DES FINANCES

**Proposition de loi visant à renforcer les droits des consommateurs  
en matière de démarchage téléphonique  
Discussion générale**

**Intervention de la secrétaire d'Etat  
auprès du ministre de l'Économie et des Finances**

**Assemblée nationale  
Jeudi 6 décembre 2018**

Monsieur le Rapporteur,  
Mesdames et Messieurs les Députés,

Les appels téléphoniques intempestifs et répétés constituent une nuisance pour nos concitoyens. Le Gouvernement partage bien évidemment l'objectif de mieux lutter contre ces pratiques qui inspirent la proposition de loi. Nous sommes conscients que la situation actuelle n'est pas satisfaisante pour beaucoup de Français.

Je tiens à saluer les travaux des députés qui ont enrichi et amélioré le texte initial en commission.

**1/ Le Gouvernement est donc favorable à l'esprit et à certaines mesures prévues par ce texte** et souhaite procéder à un examen de certaines autres. Il s'agit d'un sujet complexe tant en termes techniques qu'en termes d'impacts sur les comportements et l'emploi, comme l'a rappelé M. le Rapporteur. L'absence d'étude d'impact ne nous met pas dans une situation toujours confortable pour prendre position sur toutes les propositions.

Il est d'une part adéquat de mieux encadrer les obligations de transparence du démarcheur au début de la conversation engagée avec le consommateur, comme le prévoit l'article 1<sup>er</sup>.



Il faut aussi, j'y reviendrai, renforcer l'effectivité de Bloctel, qui, rappelons-le, concerne tout de même aujourd'hui près de 4 millions de personnes inscrites et 8 millions de numéros de téléphone enregistrés.

En revanche, le Gouvernement est réservé quant aux mesures qui, sans apporter une réponse efficace à la fraude, pénaliseraient le démarchage respectueux de la réglementation et menaceraient de nombreux emplois.

C'est le cas pour la mesure consistant à présumer que le consommateur est par principe opposé à tout démarchage, et à rendre illégal le démarchage s'il ne l'a pas explicitement demandé.

Les discussions auxquelles donnent lieu ce texte montrent qu'il est nécessaire de continuer à travailler, pour garantir le meilleur niveau de protection possible pour nos concitoyens tout en s'assurant de la robustesse des solutions proposées.

En outre, le Gouvernement estime nécessaire que les initiatives qui pourraient être prises fassent l'objet préalablement d'une concertation avec les associations de consommateurs et les représentants du monde économique.

Comme vous le savez, cette concertation a été engagée. Elle doit déboucher dans les prochaines semaines. Les associations de consommateurs sont très sensibles au fait que l'on tienne compte de leurs propositions, ce qui n'est pas illégitime.

Lors de l'examen de la PPL il y a quelques mois, la secrétaire d'Etat avait demandé à la DGCCRF d'engager ce travail. Les conclusions de ce groupe de travail sont attendues. Je propose, sur certains points, de les utiliser et de les intégrer dans notre réflexion.

## **2/ Le gouvernement souhaite, par ailleurs, que le dispositif Bloctel soit renforcé.**

*a/ Bloctel doit être mieux connu, et son contournement plus sévèrement sanctionné.*

Nous sommes favorables au renforcement des sanctions à l'égard des entreprises qui pratiquent le démarchage téléphonique sans soumettre leurs listes à Bloctel pour que ces sanctions soient



réellement dissuasives. A cet égard, la proposition de loi dont nous discutons aujourd'hui est bienvenue.

À ce jour, 103 procès-verbaux administratifs ont été dressés et 3 procédures pénales engagées. Il faut aussi sensibiliser les consommateurs à l'importance des signalements et à la nécessité de bien renseigner Bloctel au sujet des appels reçus.

Cela fera l'objet d'une action de communication, qui sera également dirigée vers les entreprises. A ce jour, environ 700 entreprises ont adhéré à Bloctel, ce qui paraît très insuffisant.

Enfin, l'interface de Bloctel doit être évaluée et améliorée. Les travaux du Conseil national de la Consommation (CNC) pourront utilement nous éclairer sur ce point.

Il faudra aussi être attentif aux tarifs de Bloctel. Si cela devient une contribution obligatoire, vous comprendrez bien la sensibilité du moment sur un sujet qui pourrait s'apparenter à une taxe.

*b/ Il nous faut également lutter contre les autres pratiques frauduleuses qui sont sources d'appels intempestifs.*

Près d'un quart des réclamations auraient pour origine des tentatives de « fraude aux numéros surtaxés »

La DGCCRF a récemment mené en Gironde une action d'envergure concernant 22 sociétés qui se sont livrées à des démarchages téléphoniques illicites et, pour certaines, à des pratiques frauduleuses telles que l'utilisation illicite des coordonnées bancaires de victimes.

Mais très souvent émanent de professionnels établis à l'étranger. C'est pourquoi :

- ⇒ Là encore, les consommateurs doivent être mieux informés des mesures qui ont été prises pour les protéger. Nous venons de rendre obligatoire l'offre par les opérateurs téléphoniques d'une option de blocage des appels des abonnés vers les numéros surtaxés. Parlons-en !



⇒ La DGCCRF va poursuivre et intensifier sa politique de contrôle et sa coopération avec l'ARCEP et les opérateurs télécoms afin que les contrevenants soient sanctionnés et que les mesures préventives contre cette fraude soient renforcées.

Des travaux sont d'ores et déjà en cours pour envisager de durcir la réglementation.

Vous avez souhaité proposer de mettre en œuvre une politique de « *name and shame* ». Dès lors qu'elle traite bien du démarchage téléphonique, qu'elle est proportionnée et laisse à l'administration l'appréciation d'un droit à l'erreur pour nos TPE et PME, j'y suis naturellement favorable. Cela dissuadera fortement les entreprises, je n'en doute pas.

Nous sommes déterminés à identifier toutes les pistes envisageables pour mieux réguler le démarchage, faire cesser ses nuisances et, surtout, sanctionner les fraudes.

Je vous remercie.

Contact presse :

Cabinet d'Agnès PANNIER-RUNACHER

01 53 18 44 38 – [presse.semef@cabinets.finances.gouv.fr](mailto:presse.semef@cabinets.finances.gouv.fr)