



**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE
DES FINANCES
ET DE LA RELANCE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 16 juillet 2020
N°18

Lutte contre les sollicitations téléphoniques indésirables : adoption définitive par le Parlement d'une loi permettant de mieux protéger les Français de ces nuisances

L'Assemblée nationale a définitivement adopté, mercredi 15 juillet 2020, la proposition de loi *visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux*. Cette proposition de loi a fait l'objet depuis plusieurs mois d'enrichissements successifs du texte sur la base d'échanges réguliers avec le Gouvernement ainsi qu'avec les professionnels et les associations de protection des consommateurs. Le ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance salue l'aboutissement de ces travaux qui vont permettre de mieux protéger nos concitoyens contre des pratiques qui représentent une réelle nuisance au quotidien.

La loi porte ainsi plusieurs avancées majeures :

- L'interdiction du démarchage téléphonique dans le domaine de la rénovation énergétique, secteur où de trop [nombreuses pratiques frauduleuses](#) s'appuient sur des campagnes agressives de démarchage téléphonique.
- Un encadrement des jours et horaires ainsi que la fréquence auxquels la prospection téléphonique est possible lorsqu'elle est autorisée.
- Une nette augmentation des sanctions applicables en cas de manquements aux réglementations encadrant le démarchage et les fraudes aux numéros surtaxés pour les rendre plus dissuasives.

Les sollicitations téléphoniques indésirables (démarchage téléphonique non sollicité, fraudes aux numéros surtaxés) sont un irritant majeur, parfois quotidien, pour nos concitoyens et un vecteur de fraudes et d'arnaques qui pèsent sur le pouvoir d'achat des ménages. Les pouvoirs publics, et en particulier la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), sont mobilisés pour lutter contre ces nuisances.

Le dispositif de lutte contre le démarchage téléphonique indésirable, qui repose notamment sur la possibilité pour tout consommateur de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage, manque aujourd'hui d'efficacité car il est trop peu respecté par les professionnels. Si les services de la DGCCRF sont mobilisés depuis plusieurs années¹ pour faire respecter le dispositif

¹ En 2019, plus de 1 000 établissements ont été contrôlés conduisant à la sanction de 77 démarcheurs ne respectant pas le dispositif d'opposition au démarchage téléphonique, pour un montant total d'amende de 2,5 M€ (montant triplé par rapport à l'année 2018).

et sanctionner les fraudeurs, les enquêtes peuvent être longues et complexes, en particulier quand ces derniers se cachent derrière des numéros usurpés ou opèrent depuis des plateformes d'appel implantées à l'étranger.

En s'appuyant sur le retour d'expérience de ces enquêtes et afin de lever les obstacles rencontrés sur le terrain, la loi *visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux* améliore le cadre législatif pour faciliter le travail des enquêteurs et garantir l'effectivité du dispositif : présomption de responsabilité du donneur d'ordre, clarification des exceptions ou encore consultation obligatoire de la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Le texte prévoit par ailleurs la nullité des contrats conclus sur la base d'un démarchage téléphonique pour les consommateurs inscrits sur la liste d'opposition à celui-ci. Au-delà de la tranquillité qu'elle pourra apporter, l'inscription sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique constituera ainsi une protection juridique supplémentaire contre les fraudes.

Pour finir, la loi *visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux* va renforcer la lutte contre les [fraudes aux numéros surtaxés](#) en renforçant les pouvoirs de l'administration, en responsabilisant les opérateurs exploitant ces services à valeur ajoutée et en encadrant la possibilité pour les opérateurs téléphoniques de suspendre, puis de résilier en cas de réitération, l'accès aux numéros utilisés frauduleusement.

La lutte contre ces fraudes aux numéros surtaxés est d'autant plus indispensable qu'elle induit des dommages économiques importants : la DGCCRF a récemment transmis au procureur de Marseille les conclusions d'une enquête mettant en évidence qu'une entreprise exploitant un numéro surtaxé avait généré un chiffre d'affaires de l'ordre de 10 millions d'euros en trompant plusieurs milliers de consommateurs.

Agnès Pannier-Runacher, ministre déléguée à l'industrie auprès de **Bruno Le Maire**, ministre de l'Economie, des Finances et de la Relance, a déclaré : « *Trop de nos concitoyens sont victimes d'abus en matière de démarchage téléphonique et d'usages frauduleux de numéros surtaxés, parfois plusieurs fois par jour. Au-delà du trouble à leur tranquillité, ces abus peuvent conduire à des préjudices financiers graves en particulier chez les personnes vulnérables. Avec cette loi, nous renforçons les sanctions à l'encontre des fraudeurs, nous améliorons l'information des consommateurs, nous interdisons le démarchage téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique et nous donnons aux agents sur de la DGCCRF des pouvoirs plus importants pour mieux lutter contre ce fléau. Je salue le travail des parlementaires qui permet ainsi d'améliorer le quotidien des Français.* »

Liens :

https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/presse/communiqu/2020/CP-demarchage-telephonique-abusif200127.pdf

https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/presse/communiqu/2020/CP-DGCCRF-sanction-ENI200206.pdf

Cabinet de Bruno Le Maire
presse.mineco@cabinets.finances.gouv.fr

139, rue de Bercy
75012 Paris

Cabinet d'Agnès Pannier-Runacher
presse.semef@cabinets.finances.gouv.fr

En 2020, 33 sanctions représentant plus de 1,2 M€ d'amendes ont d'ores et déjà été prononcées. Par ailleurs, la DGCCRF généralise une politique de « *name and shame* » : une vingtaine de décisions de sanctions ont été publiées sur son [site internet](#).