



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES

Paris, le 27 janvier 2020
N° 1970

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Démarchage téléphonique : Agnès Pannier-Runacher salue le travail mené par la DGCCRF pour lutter contre les abus et annonce de nouvelles mesures pour protéger les consommateurs

Agnès Pannier-Runacher, secrétaire d'Etat auprès du ministre de l'Économie et des Finances, s'est rendue ce lundi 27 janvier à la Direction départementale de protection des populations de Paris pour faire le point sur les actions menées pour lutter contre les abus et les fraudes en matière de démarchage téléphonique.

La secrétaire d'Etat a rappelé la détermination du Gouvernement à lutter contre les sollicitations téléphoniques indésirables que de nombreux Français subissent et ressentent comme un véritable harcèlement. A ce titre, la DGCCRF poursuit une action répressive résolue pour sanctionner le démarchage illégal et, de manière plus générale, les pratiques délictueuses qui s'y rattachent.

En 2019, plus de 1 000 établissements ont été contrôlés, conduisant à la sanction de 77 démarcheurs, pour un montant total d'amende de 2,3 M€, soit un montant triplé par rapport à l'année 2018.

À titre d'exemple, les sanctions suivantes pour démarchage abusif et, dans certains cas, pour d'autres manquements au code de la consommation (information des consommateurs, exercice du droit de rétractation, etc.) ont été prononcées en 2019 :

- une entreprise commercialisant du vin, sanctionnée d'une amende de 230 700 € ;
- une entreprise commercialisant des meubles, sanctionnée d'une amende de 96 420 € ;
- une entreprise commercialisant des équipements connectés pour la maison, sanctionnée d'une amende de 87 600 € ;
- une entreprise spécialisée dans les travaux de rénovation énergétique, sanctionnée d'une amende de 74 943 € ;
- une entreprise commercialisant notamment des compléments alimentaires et des produits de « bien-être », sanctionnée d'une amende de 64 400 €.

Saluant l'action des agents de la DGCCRF, **Agnès Pannier-Runacher** a demandé à ce que le recours au « name and shame » soit généralisé. Les préfets publieront donc désormais les noms des entreprises ne respectant pas les règles en matière de démarchage téléphonique.



La secrétaire d'Etat a par ailleurs indiqué que la proposition de loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, portée par **Christophe Naegelen** et soutenue par la majorité, qui sera examinée en seconde lecture le 30 janvier à l'Assemblée nationale, permettra des avancées concrètes pour mieux protéger les consommateurs et faciliter le travail d'enquête des agents de la DGCCRF.

Dans un contexte où les plaintes ont augmenté de 20% entre 2018 et 2019, l'interdiction complète du démarchage téléphonique dans le domaine de la rénovation énergétique sera un signal fort. Cette mesure, travaillée par le Gouvernement en lien avec des parlementaires, les professionnels et les associations de consommateurs, renforcera la protection des consommateurs, qui doivent pouvoir continuer à investir en toute confiance dans la rénovation énergétique de leur logement, avec le soutien des aides publiques. Elle s'inscrit dans le cadre du plan de lutte contre la fraude à la rénovation thermique lancé en novembre dernier avec les ministres **Julien Denormandie** et **Emmanuelle Wargon**.

Le Gouvernement soutiendra également d'autres mesures dans le cadre de l'examen de cette proposition de loi, parmi lesquelles :

- un encadrement plus strict, par décret, des jours et heures pendant lesquels le démarchage téléphonique est autorisé ;
- des sanctions pécuniaires multipliées par 25 pour les personnes physiques et morales qui ne respectent pas les règles en matière de démarchage téléphonique et de numéros surtaxés (jusqu'à 75 000 € pour une personne physique et 375 000 € pour une entreprise) ;
- une responsabilisation accrue des donneurs d'ordre qui utilisent des sociétés de démarchage téléphonique ;
- des dispositions pour rendre plus efficace la lutte contre l'usurpation de numéro d'appelant (ou « spoofing ») qui proviennent principalement de l'international et représentent une grande partie des nuisances subies par les consommateurs. L'ARCEP et la DGCCRF travailleront en étroite collaboration sur ce sujet avec les opérateurs téléphoniques dans les prochains mois.

Agnès Pannier-Runacher a déclaré : « *Alors que les abus et les fraudes en matière de démarchage téléphonique sont insupportables pour les Français, ce renforcement du cadre législatif est nécessaire. Mais notre mobilisation ne s'arrêtera pas là, car il ne suffit pas d'édicter des règles, il faut les faire appliquer. C'est tout particulièrement vrai ici, où l'ubiquité et l'ingéniosité des fraudeurs rend la tâche des enquêteurs difficile. Je sais la complexité du travail minutieux des agents de la DGCCRF, je l'ai mesurée aujourd'hui, et je sais les nuisances que subissent les Français. Nous sommes pleinement mobilisés et nous ne baisserons pas les bras. C'est le message que je veux adresser aujourd'hui à nos concitoyens.* »

Contact presse :

Cabinet Agnès Pannier-Runacher : 01 53 18 44 38 - presse.semef@cabinets.finances.gouv.fr