

## **PÉTITION DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE : LES CONSOMMATEURS S'UNISSENT POUR INTERDIRE LE FLÉAU**

Alors que l'Assemblée nationale va très prochainement discuter, en deuxième lecture, d'une proposition de loi sur le démarchage téléphonique, la CSF, la CLCV, Familles Rurales, l'UFC-Que Choisir et l'UNAF, tirant les conséquences de l'exaspération des consommateurs et des litiges issus des appels commerciaux non désirés, s'unissent et lancent une pétition « démarchage téléphonique : interdisons le fléau ».

La recrudescence du démarchage téléphonique, dénoncée par les associations mais aussi les autorités (Médiateur National de l'Energie, Autorité de contrôle prudentiel) exige une action résolue des pouvoirs publics pour couper court aux pratiques toxiques. Pourtant, en l'état, le texte souffre cruellement d'ambiguïté et risque même d'aggraver la situation, d'où l'appel à mobilisation des consommateurs, premières victimes d'un véritable harcèlement commercial.

### **Démarchage téléphonique : une importante source d'agacement mais aussi de litiges**

Les sondages soulignent que l'exaspération des Français est à son comble en matière de démarchage téléphonique (92% le jugent agaçant mais aussi trop fréquent<sup>1</sup>). Mais au-delà de l'atteinte à la tranquillité des personnes, l'enjeu est également financier dès lors qu'il existe une liaison dangereuse entre démarchage téléphonique et litiges de consommation. En effet, les secteurs qui recourent le plus au démarchage sont ceux qui concentrent les litiges de consommation avec des montants qui peuvent être très significatifs (travaux de la maison, rénovation énergétique, fourniture d'énergie, assurances). Les rapports du MNE et l'AMF, et le récent avis du CCSF, sur les litiges liés aux appels commerciaux plaident pour un strict encadrement.

### **Proposition de loi : en l'état, un remède pire que le mal**

Non seulement, en l'état, le texte cautionne la logique du droit d'opposition (opt-out) de Bloctel, dont l'inefficacité est notoirement constatée par les consommateurs, mais en outre, il élargit les possibilités de dérogation à l'interdiction du démarchage téléphonique pour les personnes inscrites sur Bloctel. En effet, toutes les entreprises avec lesquelles le consommateur inscrit à Bloctel a ou a eu une relation contractuelle pourraient le démarcher : « contrat un jour, démarché toujours » !

Alors que le Royaume Uni, après d'autres Etats européens, a basculé vers un système d'opt-in (le consommateur doit donner son accord exprès avant d'être démarché), la France ne doit pas être le mauvais élève européen s'agissant de la protection des consommateurs.

Face au fléau que constituent les appels commerciaux non désirés, la pétition lancée aujourd'hui par les associations appelle donc les parlementaires à répondre à l'attente et à interdire purement et simplement cette pratique.

---

<sup>1</sup> Sondage Opinionway réalisé entre le 13 et le 15 juin 2018 auprès de 1020 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus ; échantillon constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence.