

DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

Le remède pire que le mal !

A la veille de la discussion de la proposition de loi tendant à renforcer l'encadrement du démarchage téléphonique, l'AFOC, la CLCV, le CNAFAL, la CSF, Familles de France, Familles rurales et l'UFC-Que Choisir s'alarment de certaines propositions contenues dans ce texte qui, loin d'assainir la situation, risquent d'aggraver encore le harcèlement téléphonique subi et dénoncé par des millions de consommateurs.

Si plusieurs dispositions de cette proposition de loi vont dans le bon sens (renforcement des sanctions en cas de violation de la Loi, lutte contre la fraude aux numéros surtaxés, etc.), le cœur du problème soulevé (le démarchage téléphonique intempestif) ne sera en revanche, lui, pas réglé - loin de là. Non seulement, ce texte cautionne la logique du droit d'opposition (opt-out) de Bloctel, dont l'inefficacité est notoirement constatée par les consommateurs, mais en outre, en l'état, il élargit largement les possibilités de dérogation et donc de démarchage téléphonique pour les entreprises.

Définition de la relation client : la boîte de Pandore est ouverte !

Alors que le cadre législatif actuel prévoit l'interdiction pour les entreprises de démarcher des consommateurs inscrits à Bloctel avec lesquels elles n'ont pas ou plus de relation contractuelle¹, la proposition de loi permet à une entreprise de démarcher téléphoniquement ses clients, y compris ceux inscrits à Bloctel, que ce soit en lien ou non avec l'objet du contrat, et, ce, jusqu'à 6 mois après l'exécution du contrat... En raison de la diversification des activités des entreprises, de la libéralisation progressive de certains secteurs notamment des marchés de l'énergie avec la disparition du tarif réglementé du gaz, ce texte ouvre grandement la porte à une forte recrudescence du démarchage téléphonique !

Bien que largement vidée de sa substance, la proposition de Loi CORDIER, adoptée par l'Assemblée nationale en juin, limitait néanmoins l'admission du démarchage téléphonique vis-à-vis des inscrits à Bloctel aux seules « sollicitations ayant un rapport direct avec l'objet d'un contrat en cours ».

Front uni des consommateurs pour l'opt-in

Fortes des exemples étrangers, et notamment du Portugal qui est passé d'un système d'opt-out à un système d'opt in en 2012, avec une baisse significative des plaintes, de l'adhésion massive (88%) des consommateurs français pour un tel dispositif², les associations de consommateurs plaident pour un

¹ Conformément à la Foire aux questions de Bloctel : « **Lorsque le contrat est totalement exécuté, le professionnel ne pourra plus, si le consommateur s'est inscrit sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, le contacter, et ce dès la fin de l'exécution.** »

² 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.

consentement exprès des consommateurs pour pouvoir être démarchés comme c'est d'ailleurs le cas pour les courriels ou les SMS, modes de prospection bien moins intrusifs que le téléphone.

Par ailleurs, un dispositif d'opt-in s'inscrit parfaitement dans la logique de RGPD (Règlement Général sur la protection des données) qui invite les consommateurs à reprendre la main sur leurs données personnelles et en appelle à la responsabilisation des entreprises.

Soucieuses d'aboutir à un assainissement d'une situation source d'exaspération pour les consommateurs mais aussi de litiges de consommation, l'AFOC, le CNAFAL, la CLCV, la CSF, Familles de France, Familles rurales et l'UFC-Que Choisir exhortent donc les députés à mettre en place :

- un dispositif d'opt-in, mécanisme qui s'inscrirait réellement dans une démarche de protection des consommateurs et qui leur permettrait, par un acte positif, de consentir au démarchage téléphonique. A défaut d'opt-in, une limitation extrêmement stricte de l'opt-out en prévoyant, a minima, une interdiction totale de tout démarchage téléphonique à destination des consommateurs inscrits sur la liste d'opposition en dehors des seules sollicitations ayant un rapport direct avec l'objet d'un contrat en cours
- un préfixe aisément identifiable par les consommateurs pour les appels de démarchage téléphonique
- un rapport annuel des contrôles réalisés avec l'identité des entreprises ne respectant pas le cadre légal (« naming and shaming »)

Contacts presse :

- Flavien BILQUEZ, AFOC, 01 40 52 85 92
- Marie Christine BRUMENT, UFC-Que Choisir: 01 44 93 19 84
- Olivier GAYRAUD, CLCV ; 01 56 54 32 31
- Cecile TERRANCLE ; CSF ; 01 44 89 86 80
- Lydie TOLLEMER ; Familles de France: 01.44.53.17.54
- Niki VOUZAS, Familles rurales, 06 49 49 75 17