



## Démarchage :

### *Harcèlement téléphonique*

**Un adhérent**, nous informe avoir signé la pétition et demande si ce dossier à abouti.  
**Il nous demande notre position sur le sujet.**

**Nous devons rappeler quelques points sur ce sujet.**

Dans nos réunions, rendez-vous un grand nombre de consommateurs se plaignais d'être déranger par un démarcheur au téléphone.

Ce phénomène nous est familiers depuis des années entre les cuisinistes, les assurances ect...entre temps les lois sur la formulation des contrats téléphonique ont beaucoup bougé.

Les dispositifs d'aide à la transition énergétique ont fait exploser les compteurs et l'exaspération des consommateurs. (Ainsi que notre nombre de contentieux dans ce domaine).

Au printemps 2018, au niveau national, nous avons donc entrepris une campagne de sensibilisation auprès des parlementaires. Ce sujet a reçu un écho très favorable De là par de ceux-ci. Dans l'ensemble des parlementaires deux que nous connaissons particulièrement, **Mme Delphine Batho** , mouvement écologique, qui suit nos travaux dans le domaine de l' eau et **M. Pierre Cordier, Député des Ardennes**, qui lui avait et/ou déjà avancé sur ce dossier..

Il est d'ailleurs à l'origine d'un texte de loi modifiant significativement les pratiques actuelles. L'Assemblée nationale a voté, le 30 janvier dernier, une proposition de loi qui sanctionne plus durement les appels abusifs.

**Mais qui reste très en retrait de la proposition de loi et de nos demandes.**

Avec la recrudescence du démarchage téléphonique, l'exaspération des Français est à son comble. Pire, les secteurs qui y ont recours sont aussi ceux qui concentrent le plus de litiges de consommation (travaux de la maison, rénovation énergétique, fournisseurs d'énergie, assurances). Les pouvoirs publics doivent rompre avec la complaisance et interdire les appels non désirés !

Véritable harcèlement commercial, le démarchage téléphonique n'a pas été limité par Bloctel. 4 ans après sa mise en place, le dispositif s'avère inefficace en raison de dérogations bien trop extensives et de sanctions insuffisamment dissuasives.

La prospection téléphonique, particulièrement intrusive, est le seul système de démarchage individualisé où le consentement par défaut du consommateur est admis.

Pour les courriels et les SMS, c'est le système de « l'opt-in » qui est retenu (le consommateur doit expressément accepter de recevoir des sollicitations). Cette interdiction des appels non désirés s'étend en Europe où après l'Allemagne, le Royaume-Uni a basculé vers l'opt-in face à l'échec de la liste d'opposition.

## **Face au fléau que représente le démarchage téléphonique non désiré pour les consommateurs, nous demandons aux pouvoirs publics d'interdire purement et simplement cette pratique**

**Nous lançons alors une pétition, et notre pétition a fait bouger les lignes**

Des mesures concrètes devraient enfin voir le jour.

**La forte mobilisation des consommateurs** sur ce sujet n'a pas échappé aux députés qui, au cours de leurs discussions sur la proposition de loi visant à encadrer le démarchage téléphonique, l'ont à plusieurs reprises évoquée. Certes, ils ne sont pas allés jusqu'à interdire le démarchage téléphonique sauf à obtenir l'accord préalable des consommateurs avant de les démarcher (opt-in), ni imposé de préfixe téléphonique dédié au démarchage, comme le réclame l'UFC-Que Choisir. Mais ils ont pris un certain nombre de mesures qui, si elles voyaient le jour, devraient améliorer la situation.

### **L'INTERDICTION DU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE DANS LE SECTEUR DE LA RENOVATION ENERGETIQUE**

Isolation à 1 euro, vente de fenêtres, de systèmes de chauffage... la rénovation énergétique est l'un des secteurs qui ont le plus recours au démarchage par téléphone. C'est aussi l'un de ceux qui génèrent le plus de litiges. Le fait que les députés aient voté son interdiction pure et simple, comme le réclamait l'UFC-Que Choisir, est une très bonne nouvelle. L'extension de cette interdiction au secteur de l'assurance, un temps évoqué, n'a pas abouti. Elle devrait néanmoins être prochainement mieux encadrée.

### **MOINS DE POSSIBILITES DE CONTOURNER BLOCTEL**

Si Bloctel, la liste anti-démarchage lancée en 2016, est si peu efficace, c'est en partie à cause des nombreuses dérogations qui permettent aux entreprises de la contourner. Actuellement, par exemple, une entreprise a le droit d'appeler ses clients, actuels ou anciens, sans se soucier s'ils sont inscrits à Bloctel ou non. Les députés souhaitent qu'à l'avenir, cette possibilité ne soit possible que pour les clients ayant « *un contrat en cours* » et pour des propositions « *ayant un rapport avec l'objet de ce contrat* », notamment pour « *des produits ou services afférents au contrat ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité* ».

## **LE RESPECT D'HORAIRE DE DEMARCHAGE**

Un décret sera pris afin de fixer les jours et les plages horaires pendant lesquels la prospection téléphonique auprès de consommateurs non-inscrits à Bloctel est autorisée. Les députés prévoient aussi d'imposer aux professionnels un code de bonnes pratiques qu'ils devront respecter sous peine d'entraîner la nullité du contrat souscrit.

## **LE RENFORCEMENT DES SANCTIONS FINANCIERES**

Les entreprises démarchant des personnes inscrites sur Bloctel seront passibles d'une amende de 375 000 € par infraction. Jusque-là, ce plafond était fixé à seulement 15 000 €. L'amende pour les personnes physiques passera, elle, de 3 000 à 750 000 €. De tels montants devraient enfin dissuader les entreprises d'enfreindre les règles, à condition toutefois que la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) procède à des contrôles réguliers et applique ces sanctions.

Dans le même temps, la secrétaire d'État chargée de la Consommation Agnès Pannier-Runacher a annoncé la généralisation du « name and shame », qui consiste à dévoiler le nom des entreprises sanctionnées.

**Le 30 janvier dernier Les députés ont adopté en deuxième lecture la proposition de loi sur le démarchage téléphonique. L'UFC-Que Choisir se félicite de la forte mobilisation des consommateurs et de l'adoption de mesures concrètes.**

*Le démarchage téléphonique n'est pas près de disparaître, mais avec de telles mesures, il pourrait prendre un sérieux coup dans l'aile.*

***Là aussi nous ne lâcherons pas***

CHD