

Démarchage téléphonique : les associations de consommateurs dénoncent le manque d'ambition du Gouvernement

7 mai 2021

Alors qu'un décret censé encadrer les modalités du démarchage téléphonique est en cours de consultation au Conseil national de la consommation, l'ADEIC, l'AFOC, l'ALLDC, la CSF, le CNAFAL, la CNAFC, la CLCV, Familles de France, Familles Rurales, INDECOSA-CGT, l'UFC-Que Choisir et l'Unaf dénoncent un « effet d'annonce » du Gouvernement. S'indignant d'un projet qui aboutit à légitimer le harcèlement dont sont victimes les consommateurs, et dans l'attente d'obtenir l'interdiction du démarchage téléphonique sauf consentement exprès, **nos associations appellent l'instauration d'un cadre strict leur permettant de refuser ces appels.**

Entre les consommateurs qui hésitent à décrocher, ceux qui ont débranché définitivement leur téléphone et ceux qui sont victimes de ventes litigieuses, l'exaspération est à son comble face au démarchage téléphonique, comme en témoigne la mobilisation des 450 000 consommateurs ayant signé notre pétition pour interdire ce fléau.

Dans l'attente d'imposer aux professionnels de recueillir l'accord des consommateurs pour les démarcher par téléphone, un système qui a fait ses preuves à l'étranger, **nos associations ont obtenu par la loi des avancées pour assainir le secteur.** Bloctel, la liste d'opposition, a été renforcé en limitant ses exemptions. Les sollicitations illicites (non consultation de Bloctel, usurpation d'identifiant téléphonique, etc.) sont désormais sanctionnées par des amendes dissuasives. Le démarchage à la rénovation énergétique et la pratique « un appel, un contrat » en assurance sont désormais proscrits. Enfin, un décret, soumis à consultation, doit préciser les modalités de cette technique de vente (horaires, jours et fréquences d'appels).

Alors que le démarchage téléphonique s'est accentué avec la crise sanitaire, on

attendrait du Gouvernement qu'il use de sa prérogative pour instaurer des règles intransigeantes pour garantir la tranquillité des consommateurs. Son projet autorise pourtant des créneaux de plus de cinquante heures d'appel par semaine, sur six jours. Du lundi au vendredi, la prospection sera autorisée de 9 heures à 19 heures et de 10 heures à 18 heures le samedi, avec seulement une et deux heures de répit respectivement le midi.

Si cela n'était pas suffisant, **le projet du Gouvernement valide les pires pressions dont sont victimes les consommateurs**, notamment les plus vulnérables. En effet, même s'ils déclinent dès le premier appel la proposition commerciale, le démarcheur d'une même entreprise sera autorisé à les appeler jusqu'à quatre fois au total au cours du même mois, soit une fois par semaine. Cette tolérance est d'autant plus inacceptable qu'elle constitue un quasi blanc-seing aux professionnels, comme ceux de la fourniture d'énergie ou des travaux de la maison, qui échappent encore à tout encadrement sectoriel.

Déterminées à lutter contre le fléau du démarchage téléphonique, les associations l'ADEIC, l'AFOC, l'ALLDC, la CSF, le CNAFAL, la CNAFC, la CLCV, Familles de France, Familles Rurales, INDECOSA-CGT, l'UFC-Que Choisir et l'Unaf :

- Rappellent qu'elles demandent l'**interdiction du démarchage téléphonique non sollicité** ;
- Dans cette attente, elles **exhortent le Gouvernement à la réécriture intégrale du projet de décret** afin de :
 - Réduire drastiquement les créneaux horaires durant lesquels le démarchage téléphonique non sollicité est autorisé ;
 - Généraliser le droit des consommateurs qui déclinent une proposition commerciale à ne pas être rappelés, conformément à ce qui a été obtenu par la loi sur le secteur de l'assurance.