

Paris, le 21 janvier 2020

Dites non au démarchage téléphonique ! Les associations de consommateurs lancent une pétition

Alors que l'Assemblée nationale va prochainement discuter, en deuxième lecture, d'une proposition de loi sur le démarchage téléphonique, l'ADEIC, l'AFOC, l'ALLDC, la CSF, le CNAFAL, 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 et les autorités (Médiateur National de l'Energie, Autorité de contrôle prudentiel) exige une action ferme des pouvoirs publics pour couper court aux pratiques toxiques. Pourtant, en l'état, le texte souffre cruellement d'ambition et risque même d'aggraver la situation, d'où notre appel à la mobilisation des consommateurs, premières victimes d'un véritable harcèlement commercial.

Démarchage téléphonique : une importante source d'agacement et 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 fréquent¹). 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 Médiateur de l'énergie et l'Autorité des Marchés Financiers, et le récent avis du Comité Consultatif du Secteur Financier, sur les litiges liés aux appels commerciaux plaident pour un strict encadrement. Par ailleurs, le consommateur n'a pas à être la cible de propositions commerciales qu'il n'a pas lui-même sollicitées.

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 de la protection des consommateurs.

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

CONTACT PRESSE : 01 40 52 85 85

¹ 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.



141 avenue du Maine
75014 PARIS
afoc@afoc.net

PETITION

Démarchage téléphonique : interdisons le fléau !

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 le dispositif Bloctel, qui près de 4 ans après sa mise en place, s'avère inefficace en raison de dérogations bien trop extensives et de sanctions non réellement dissuasives.

La prospection téléphonique est le seul système de démarchage individualisé où le consentement par défaut du consommateur est admis. Pour les courriels ou 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.

NOM :

PRENOM :

ADRESSE MAIL :

SIGNATURE :

En respect des règles de protection de vos données personnelle édictées par le RGPD,
j'autorise l'AFOC à utiliser mon nom et adresses pour les besoins strictement limités à la pétition.
Votre contact pour l'exercice de vos droits d'accès, rectification, opposition et effacement est
François Schmitt : fschmitt@afoc.net

Date :

Signature :