



UFC-QUE CHOISIR
233 bd Voltaire
75555 PARIS CEDEX 11

Le 20/01/2020

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

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 de France, 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 appellent les parlementaires à interdire purement et simplement cette pratique.

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.