

Démarchage téléphonique

15 novembre 2024

Mettons enfin un terme au harcèlement marketing

Alors que le Sénat s'apprête à examiner aujourd'hui une proposition de loi visant à mettre fin au démarchage téléphonique non consenti, les associations de consommateurs appellent plus que jamais les parlementaires à adopter cette mesure pour garantir un droit à la tranquillité des consommateurs.

Depuis plus de quinze ans, nos associations respectives luttent contre un véritable harcèlement des consommateurs, du fait de la myriade de sollicitations téléphoniques commerciales non désirées sur les lignes fixes mais aussi mobiles, particulièrement intrusives dans leur vie quotidienne.

Le système français repose sur une hypocrisie : la présomption que les consommateurs souhaitent naturellement être démarchés par téléphone, avec une autorisation par défaut du démarchage téléphonique. En raison de l'exaspération des consommateurs, le Législateur a créé le dispositif bloc-tel, liste d'opposition au démarchage téléphonique. Or, ce système n'a pas permis d'enrayer le phénomène des appels massifs non souhaités. Pire, elle a créé une forte déception des consommateurs, malgré les mesures de renforcement de BlocTel prises par la loi dite Naegelen en 2020. Selon un sondage effectué par l'UFC-Que Choisir en octobre 2024, 97% des Français se déclarent agacés par le démarchage commercial.

Au-delà du caractère intempestif de ces appels, nos associations dénoncent par ailleurs la liaison dangereuse entre démarchage téléphonique et litiges de consommation, au point d'ailleurs que des interdictions sectorielles (rénovation énergétique, formation) ont été instaurées.

Depuis 10 ans, les gouvernements successifs ont toujours refusé de mettre en place l'opt-in/ une interdiction générale par défaut du démarchage téléphonique, alors que ce système, qui existe d'ailleurs pour des canaux de prospection moins

intrusifs (SMS, courriels) a été clairement réclamé par plus de 450 000 citoyens dans le cadre d'une pétition que nous avons lancée en 2020... Le système d'Opt-in a d'ailleurs fait ses preuves dans de nombreux pays européens, au premier rang desquels l'Allemagne, l'Angleterre ou le Portugal.

La proposition de loi portée par le Sénateur Pierre-Jean Verzele ouvre enfin la voie à une interdiction par défaut du démarchage téléphonique. **Nos associations de consommateurs se félicitent de cette proposition et appellent les Sénateurs à voter massivement le texte aujourd'hui afin de couper enfin court au fléau des appels non désirés, garantir un droit à la tranquillité des consommateurs et mieux les protéger face aux arnaques et aux litiges de consommation.**



Signataires : ADEIC (Association de défense et d'information des consommateurs) - AFOC (Association Force Ouvrière consommateurs) - ALLDC (Association Léo Lagrange pour la défense des consommateurs) - CLCV (Confédération logement cadre de vie) - CNAFAL (Conseil National des associations familiales laïques) - CSF (Confédération syndicale des familles) - Familles Rurales - Indecosa-CGT - UFC-Que Choisir - ULCC (Union laïque des consommateurs citoyens) - UNAF (Union nationale des associations familiales)