

Démarchage téléphonique : l'UFC-Que Choisir monte au créneau !

(Que Choisir-janvier 2017)

Nombreux sont les courriers qui nous parviennent évoquant le « ras le bol » des consommateurs toujours sollicités par des démarchages téléphoniques.

« Je tiens à vous faire savoir que depuis plusieurs semaines nous recevons des appels téléphoniques non désirés. Ils sont de plus en plus nombreux : plusieurs dans une journée. Que pouvons-nous faire devant cette situation désagréable ? ».

« Je me suis inscrite sur la liste Bloctel mais je ne vois aucun changement. Je suis toujours dérangée plusieurs fois par jour. Il n'y aura donc jamais de solution à cet acharnement ? ».

Enquête sur les démarchages téléphoniques

L'UFC-Que Choisir a fait le point sur ces démarchages, en menant une enquête sur Internet entre le 27 octobre et le 9 novembre 2016. Cette enquête a souligné qu'en moyenne, chaque foyer est démarché téléphoniquement 4 fois par semaine, 47 % indiquant l'être presque tous les jours. Les premières « victimes » sont les personnes de plus de 65 ans puisque pour elles la moyenne grimpe à 4,4 appels/semaine, particulièrement à l'heure du déjeuner. Face à une telle pression, pas étonnant que 91 % des sondés jugent ces appels « très agaçants » !

Les principaux domaines d'activité des démarcheurs cités par les sondés sont les mêmes que ceux des litiges traités par notre association locale : travaux de la maison (68 %) ; énergies renouvelables (55 %), fournisseurs d'énergie (42 %).

Bloctel. Une plateforme téléphonique, créée en juin 2016, censée lutter contre les abus du démarchage téléphonique.

L'enquête indique, par ailleurs, que 82 % des consommateurs s'étant inscrits sur la liste Bloctel ont constaté que le nombre d'appels reçus dans le cadre d'un démarchage a peu baissé.

D'autre part, la plupart des personnes ayant signalé à Bloctel des numéros les ayant démarchés sont insatisfaites. 29 % d'entre elles trouvent la procédure compliquée. Chaque signalement nécessite en effet la transmission d'une série de renseignements dont certains ne sont pas évidents à obtenir, comme le numéro de l'appelant, le nom de la société ou son domaine d'activité. Mais ce que tous déplorent, c'est l'absence de suivi. Après avoir reçu un e-mail leur confirmant la prise en compte de leur réclamation et sa transmission aux services de la répression des fraudes, aucun d'entre eux n'a été informé des suites données à sa plainte.

Bloctel. Un bilan mitigé

À la mi-décembre, seules 500 entreprises avaient adhéré au système et deux avaient été sanctionnées pour avoir démarché illégalement des numéros inscrits sur Bloctel. C'est très peu. Mais pour Martine Pinville (Secrétaire d'État auprès du Ministre de l'Économie et des Finances), ce n'est qu'un début : 80 autres sociétés seraient dans la ligne de mire de ses services et la Secrétaire d'État promet un renforcement des contrôles en 2017.



Des efforts à confirmer

Pour que les appels diminuent, il faudrait aussi que les amendes soient plus dissuasives (elles sont plafonnées à 75 000 €) et, surtout, que les noms des récalcitrants et/ou des sociétés adhérentes à Bloctel soient rendus publics. Mais pour l'heure, le ministère s'y refuse.

Les demandes de l'UFC-Que Choisir

Au vu de ces éléments, et soucieuse d'encadrer plus strictement le démarchage téléphonique, l'UFC-Que Choisir d'Orléans :

- invite les consommateurs à signer massivement une pétition (www.change.org/demarchagetelephonique) ;
- saisit la DGCCRF (Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes) et l'ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes) pour que ces autorités multiplient contrôles et sanctions, et procèdent à un examen des possibilités techniques empêchant les démarcheurs téléphoniques de s'imposer aux consommateurs ;
- demande aux pouvoirs publics nationaux et européens d'avancer vers un plus grand encadrement du démarchage téléphonique, notamment en augmentant significativement les sanctions financières en cas de démarchage abusif et la mise en place d'un système d'identification des appels à fins commerciales, par un indicatif spécifique (par exemple le 13).

S'inscrire sur « Bloctel »

Malgré les imperfections de cette plateforme qui sont, souhaitons-le, des défauts de jeunesse, il est conseillé de s'y inscrire directement en ligne sur le site Bloctel.gouv.fr ou par courrier (Liste Bloctel, 6 rue Nicolas Siret, 10 000 Troyes).

Que faire si, malgré l'inscription à Bloctel, le consommateur continue à être démarché ?

Il est recommandé de déposer une réclamation sur le site Bloctel.gouv.fr, espace personnel. La réclamation sera traitée par les services de Bloctel. Une fois validée, elle sera transmise à la DGCCRF