

Démarchage téléphonique : pourquoi ça risque d'empirer

Le démarchage téléphonique est un véritable fléau auquel font face les consommateurs français : appels insistants, parfois des arnaques ou des ventes forcées, sont légion. Et même s'il existe la liste Bloctel, censée interdire les appels indésirables, le gouvernement semble vouloir malgré tout permettre aux entreprises d'appeler encore plus souvent les Français pour les prospecter sur des produits pour lesquels ils n'ont pas forcément manifesté un intérêt.

Un décret fixant la fréquence des appels jugé trop laxiste

Dans un communiqué de presse publié le 2 mai 2021 et mis à jour le 5 mai 2021, 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 s'inquiètent d'un décret en cours de discussion. Celui-ci devrait venir compléter la réglementation en vigueur concernant les droits et devoirs des entreprises pratiquant le démarchage téléphonique.

Elles soulignent que ce projet de décret « autorise des créneaux de plus de cinquante heures d'appel par semaine, sur six jours », et précise notamment les plages horaires suivantes : de 9 heures à 19 heures du lundi au vendredi et de 10 heures à 18 heures le samedi. Pour chaque journée, les deux heures de la pause de midi sont interdites.

Pour les associations, ce sont des horaires beaucoup trop amples ! mais ce n'est pas ce qui les inquiète le plus.

Les appels se multiplieront même après un refus

Refuser le produit ou le service dès le premier appel ne suffira pas à se débarrasser du démarcheur, si la loi est validée selon le projet du gouvernement. « Le démarcheur même une même entreprise sera autorisé à les appeler jusqu'à quatre fois au total au cours du même mois, soit une fois par semaine », et ce malgré un refus.

Les associations demandent donc simplement une réduction des plages horaires et, surtout, la généralisation du « 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. »