

Le démarchage téléphonique bientôt davantage encadré

Les députés ont adopté en première lecture un texte visant à limiter la liberté des entreprises à contacter des particuliers avec qui elles n'ont pas de relations contractuelles préexistantes.

Les entreprises n'adhérant pas à Bloctel seront plus lourdement sanctionnées

Réduire le nombre d'appels téléphoniques intempestifs tout en préservant ce « droit sacré » des entreprises de nous démarcher, tel est l'esprit du texte adopté par l'Assemblée nationale à 79 voix contre 1, le 6 décembre 2018. Car malgré la mise en place de l'obligation pour les entreprises d'adhérer à Bloctel, peu nombreuses sont les sociétés qui l'ont réellement fait. Pour beaucoup d'entre elles, surtout les PME, l'éventualité d'un contrôle est faible, et le montant de l'amende est inférieur au chiffre d'affaires que ce contournement de la législation permet de réaliser. Il est donc évident aujourd'hui que d'autres solutions s'imposent.

Le texte présenté par Christophe Naegelen, rapporteur de la commission des affaires économiques, prévoit la mise en place d'une charte de bonne conduite, que les entreprises seront tenues de respecter. Parallèlement, les sanctions à l'égard des entreprises démarchant hors dispositif Bloctel, appelant de manière anonyme ou sans se présenter seront durcies.

L'interdiction pure et simple du démarchage téléphonique est exclue

Plus important encore, ce texte introduit une obligation pour les opérateurs téléphoniques de couper les lignes signalées comme frauduleuses. Cette dernière disposition découle d'ailleurs d'un précédent embarrassant, dans lequel l'opérateur de téléphonie Colt, qui avait unilatéralement coupé la ligne téléphonique de la société Viva Multimedia, qui passait des appels frauduleux, s'est lui-même vu condamner en justice. Le juge avait en effet estimé que la suspension de la ligne de Viva Multimedia avait un caractère discriminatoire et non fondé. Cela, à peine quelques mois avant la condamnation de Viva Multimedia pour escroquerie en bande organisée.

Les députés ont en revanche exclu d'interdire purement et simplement le démarchage téléphonique. « L'opt-in (ndlr : consentement préalable), proposé par certains, n'aurait pour effet que de sanctionner les entreprises vertueuses, avec de graves conséquences sur l'emploi. [] Il nuirait considérablement à l'activité de nos entreprises ; il entraînerait une fuite des centres d'appel à l'étranger ; et surtout il ne résoudrait rien, car les entreprises faisant du démarchage de manière illégale continueraient à le faire », a déclaré Christophe Naegelen dans l'hémicycle. Ce point de vue est d'ailleurs partagé par Agnès Pannier-Runacher, secrétaire d'État auprès du ministre de l'Économie et des Finances, qui a elle aussi pris la parole à l'Assemblée. « Les appels sortants de démarchage assurent aujourd'hui 56 000 équivalents temps plein », a-t-elle rappelé.