



UFC-QUE CHOISIR d'Indre-et-Loire

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

ENQUETE DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

Une pétition contre le harcèlement !

Alors que le Gouvernement se félicitait récemment des premiers résultats de Bloctel, le service d'opposition au démarchage téléphonique, l'UFC-Que Choisir d'Indre-et-Loire publie les résultats alarmants d'une enquête¹ sur l'ampleur actuelle du démarchage téléphonique et les limites de Bloctel. L'association demande donc aux pouvoirs publics un renforcement des mesures anti-démarchage téléphonique, et lance une pétition en ligne (www.change.org/demarchagetelephonique) pour permettre aux consommateurs de signifier l'urgence d'actions ambitieuses.

Démarchage téléphonique de masse : face à la recrudescence, l'exaspération des Français

L'enquête de l'UFC-Que Choisir en Indre-et-Loire souligne 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. 75 % déclarent d'ailleurs que les sollicitations sont plus nombreuses qu'il y a 10 ans. Face à une telle pression, pas étonnant que 91 % des sondés jugent ces appels « très agaçants » !

Démarchage : le palmarès des appels rejoint celui des litiges

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

Et face à ces constats, force est de relever que le premier bilan du dispositif Bloctel est plus que mitigé.

Bloctel : une efficacité toute relative pour huit inscrits sur dix

Si Bloctel, le service d'opposition au démarchage téléphonique, bénéficie, 8 mois après son lancement, d'une bonne notoriété auprès des consommateurs enquêtés (81 %), l'immense majorité des consommateurs s'y étant inscrit constatent en revanche que le nombre d'appels reçus dans le cadre d'un démarchage n'a pas ou que trop peu baissé (82 %).

Les professionnels trop peu incités à respecter la volonté des consommateurs

Cet échec de Bloctel est à notamment à mettre en relation avec la faiblesse des sanctions. Ainsi, en décembre 2016, 330 000 réclamations portées à la connaissance de Bloctel n'avaient abouti qu'à 2 sanctions administratives contre des professionnels. Cette déconnexion manifeste entre les réclamations et les sanctions souligne les efforts à conduire pour que les enquêtes menées par la DGCCRF se multiplient, et aboutissent rapidement à des sanctions. Celles-ci doivent par ailleurs être portées à des montants suffisamment élevés pour contraindre les professionnels à la vertu. En effet, la législation actuelle plafonne les sanctions à 75 000 € et n'incite pas les démarcheurs à respecter le choix des consommateurs de ne pas être importunés.

¹ Enquête réalisée sur la base de 11 972 réponses à notre questionnaire sur le démarchage diffusé sur Internet entre le 27 octobre et le 9 novembre 2016.



UFC-QUE CHOISIR d'Indre-et-Loire

Au vu de ces éléments, et soucieuse d'encadrer plus strictement le démarchage téléphonique, UFC-Que Choisir 37 :

- invite les consommateurs à signer massivement une pétition pour dire STOP au harcèlement (www.change.org/demarchagetelephonique) ;
- saisit la DGCCRF et l'ARCEP pour appeler respectivement à une multiplication des contrôles et des sanctions, et à un examen des possibilités techniques empêchant les démarcheurs téléphoniques de s'imposer aux consommateurs ;
- plus largement, demande aux pouvoirs publics nationaux et européens d'avancer vers un plus grand encadrement du démarchage téléphonique, notamment une augmentation significative des sanctions financières en cas de démarchage abusif et la mise en place d'un système d'identification par un indicatif spécifique (par exemple 13) des appels à des fins commerciales.