

# Stop au démarchage

## Loiret

Renoncez à un repas serein ! À l'heure du déjeuner ou du dîner, tout particulier disposant d'une ligne téléphonique fixe est systématiquement sollicité pour s'entendre proposer une isolation du domicile à un euro ou pour installer une véranda d'exception, etc.

Philippe Ramond  
philippe.ramond@centrefrance.com

**M**aîté, une Fleuryssoise de 90 ans, ne décroche plus jamais son téléphone. Son fils, Franck, lui a installé un répondeur. Et la gentille mamie ne répond que lorsqu'elle reconnaît une voix familière au bout du fil...

Combien de Loirétains ont ainsi adopté des stratégies défensives face aux agressions répétées des sociétés commerciales sans scrupules qui s'invitent au domicile pour tenter de vendre. Tout et n'importe quoi. Une isolation à domicile contre un euro, une véranda révolutionnaire ou encore un contrat gaz-électricité défiant toute concurrence. Quitte à se prévaloir fallacieusement de tel ou tel organisme ou institution...

### Une loi pour durcir les sanctions

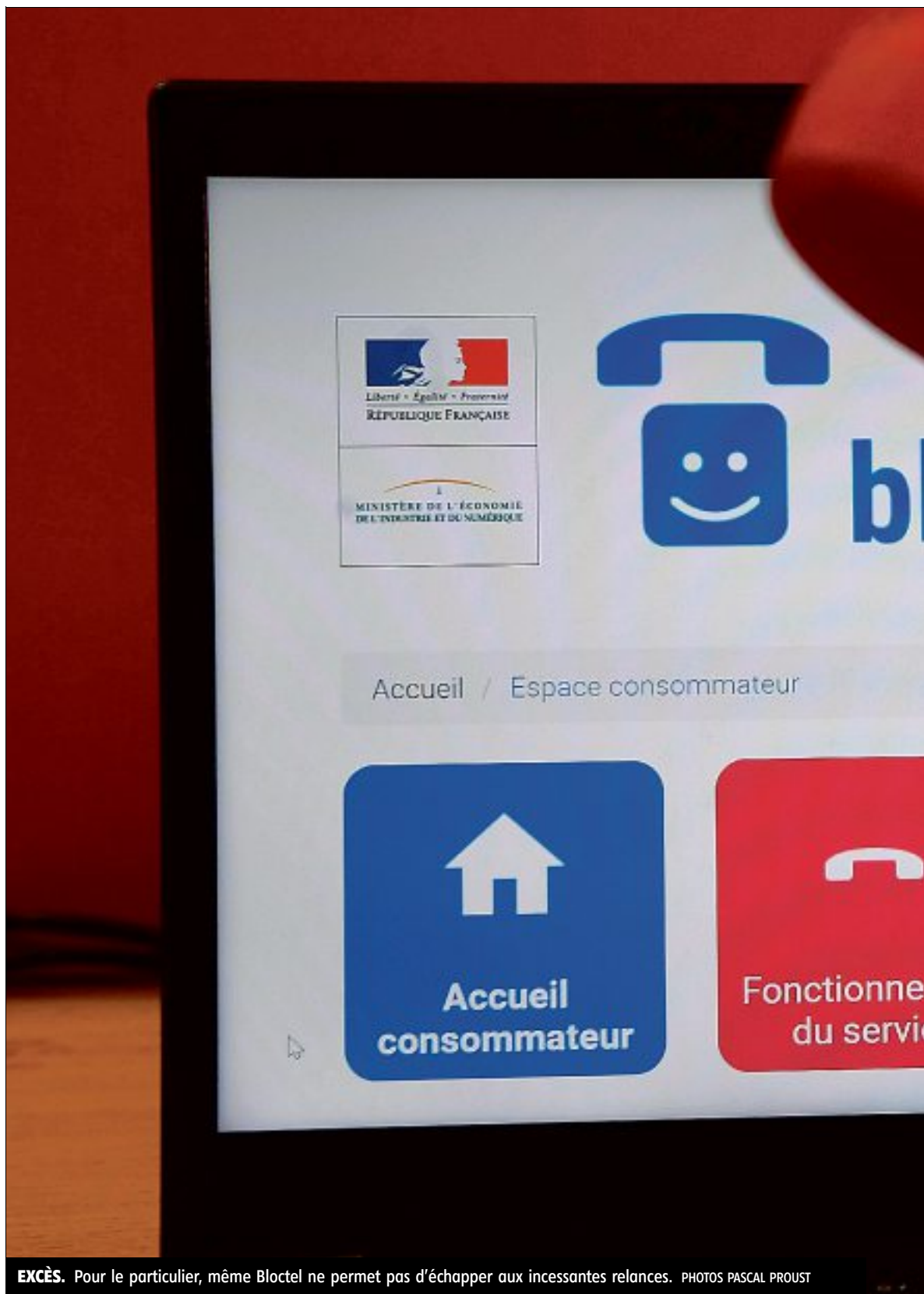
Parmi les parades proposées au consommateur quelque peu démuni, le fichier Bloctel affiche de menues faiblesses (*lire ci-dessous*). Face à l'ampleur du phénomène et la grogne qui enfile dans les chaumières, le gouvernement ne reste pas les bras croisés. Lors du premier semestre 2019, une proposition de loi a été adoptée par l'Assemblée nationale avant de venir devant le Sénat. Ce dernier l'a adoptée en la modifiant, ce qui a donné l'opportunité au sénateur socialiste loirétain Jean-Pierre Sueur d'intervenir sur le sujet. « Il s'agit de durcir les textes et les sanctions. Sachant que des sanctions existent déjà. Ainsi, une personne qui revend à un tiers un fichier de noms encourt une peine de 15.000 euros d'amende.

Les appels intempestifs se multiplient, selon une enquête d'UFC-Que choisir, citée par le parlementaire : « En juin 2017, 39 % des consommateurs disent avoir reçu au moins un appel indésirable par jour, contre 32 % en 2015 ». Et l'on peut supposer que le chiffre a explosé depuis ! UFC-Que choisir est inondé de protestations de consommateurs qui disent être victimes d'appels indésirables, malgré leur inscription sur Bloctel.

### « Instaurons le consentement positif »

Dans le texte, en gestation depuis octobre 2018, les députés entendent « protéger le consommateur tout en préservant les emplois issus d'entreprises françaises et de centres d'appels basés en France ». Il n'a pas échappé à Jean-Pierre Sueur que « la plupart des appels sont postés depuis le Maroc, l'Inde ou le Pakistan ». Ce qui peut les éloigner, à leurs yeux, de la législation française ou d'éventuelles poursuites...

À ce jour, si la parade n'existe pas, Jean-Pierre Sueur préconise la piste suivante : « Instaurons le consentement positif. Autrement dit, ceux qui acceptent de recevoir de tels appels publicitaires s'inscrivent sur une liste ». Solution réaliste ? Jean-Pierre Sueur rétorque d'emblée que « onze des vingt-huit états membres de l'Union européenne ont fait ce choix. C'est en lien avec la loi RGPD sur la protection des données personnelles. Pourquoi pas nous ? D'autant que les professionnels sont de plus en plus nombreux à considérer ces appels intempestifs contre-productifs pour toutes les catégories de métiers ». Charge à l'Assemblée nationale d'inscrire, début 2020, la proposition de loi à son ordre du jour et de la voter. ■



EXCÈS. Pour le particulier, même Bloctel ne permet pas d'échapper aux incessantes relances. PHOTOS PASCAL PROUST

## Bloctel ne constitue pas la parade idéale !

Oui, s'inscrire gratuitement sur [bloctel.gouv.fr](http://bloctel.gouv.fr) constitue une opportunité pour tenter d'échapper aux assauts des « télémarketeurs ». Mais du chemin reste à parcourir...

À la disposition des consommateurs depuis 2016 grâce à une initiative du gouvernement, la « liste rouge » Bloctel permet à chacun d'exiger que son numéro de téléphone disparaisse des fichiers de télémarketing. Plus de quatre millions de consommateurs ont déjà fait la démarche qui n'est pas infaillible pour autant.

Bien des particuliers, malgré la démarche auprès de Bloctel,



UFC-QUE CHOISIR. « On reçoit des doléances au quotidien ».

continuent d'être importunés. Françoise Pilard, intervenante bénévole pour le compte de l'UFC-Que choisir Loiret, en témoigne : « On reçoit des doléances au quotidien sur le sujet. À notre niveau, nous multiplions les réunions publiques d'information. Les seniors et les secteurs ruraux sont particulièrement demandeurs. Des sanctions financières seraient tombées sur nombre de sociétés fautives mais les montants ne semblent guère dissuasifs ».

Il faut en outre préciser que les effets d'une inscription sur Bloctel se limitent à trois ans. Une fois le délai expiré, il convient donc de se réinscrire. ■

en cours de discussion

LE FAIT  
DU JOUR

# téléphonique agressif !



## Les sanctions sont appelées à se durcir dans un proche avenir

**Gérard B, domicilié à Fleury-les-Aubrais, explique s'épuiser à tenter de trouver la parade face aux appels intempestifs.**

« En ce qui me concerne, ce sont en moyenne quatre appels chaque jour, principalement pour de l'isolation de la maison proposée à 1 euro », explique ce consommateur ulcéré qui a multiplié les démarches.

« Depuis 2017, je cherche en vain, les moyens pour réduire ces appels intempestifs : inscription au dispositif Bloctel, échange de correspondances avec les ministres concernés... Rien n'y fait. Bloctel est complètement inefficace, et le gouver-

nement semble impuissant pour mettre fin à ce démarchage commercial. Autour de moi, tout le monde en parle, les personnes âgées de mon entourage ne répondent plus au téléphone si le numéro qui s'affiche leur est inconnu.

La seule solution qu'on me propose, c'est de changer de numéro de téléphone et de s'inscrire en liste rouge. Quel dommage d'en arriver à une telle régression. En ce qui me concerne, ce sont en moyenne quatre appels par jour, principalement pour l'isolation à 1 €.

Et pourtant, des contrôles sont

régulièrement menés par les services de la Répression des fraudes (DGCCRF), indique le magazine 60 millions de consommateurs. Selon lui, en mai 2018, plus de cent-trente entreprises contrevenantes ont été sanctionnées.

**Jusqu'à 375.000 euros d'amende...**

Ainsi, Premium Energy (enseigne Fédération de l'habitat écologique) est spécialisée dans la rénovation et les énergies renouvelables (pompe à chaleur, panneaux photovoltaïques, etc.). Elle démarchait des personnes inscrites sur Bloctel.

Cela lui vaut une amende administrative de 40.000 €. Même chose pour Oxygène, également spécialisée dans ces secteurs. Pour elle, l'amende se monte à 24.850 €.

La société SAS Ocealis (nom commercial La Téléassistance et l'enseigne Homveil), est sanctionnée à hauteur de 75.000 €, soit l'amende maximale pour ce type d'infraction. Elle démarche dans le domaine de la téléassistance à domicile pour personnes âgées.

Enfin, Deevea Conseils, courtier œuvrant dans le secteur des mutuelles santé, écope d'une amende administrative de

16.000 €. Il démarche sous le nom commercial de Prevealys-Assurica et l'enseigne Prevea Conseils. La DGCCRF reproche également à la plupart de ces sociétés de ne pas avoir correctement informé leurs clients sur leur droit à s'inscrire sur la liste Bloctel (article L. 223-2 du code de la consommation).

Face à l'inefficacité de Bloctel, une proposition de loi est donc en cours de discussion au Parlement afin de renforcer la lutte contre le démarchage téléphonique abusif. Elle prévoit des amendes augmentées à 375.000€, mais est encore loin d'être définitivement adoptée. ■