

DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Halte au harcèlement!

Personne n'échappe aux appels commerciaux intempestifs. En mars, la pratique sera mieux encadrée mais toujours aussi néfaste. Nos conseils. **PAR LAURENCE OLLIVIER**

Souscription d'une complémentaire santé ou d'un abonnement téléphonique, utilisation de votre Compte personnel de formation (CPF), travaux de rénovation énergétique, dons aux associations... tous les prétextes sont bons pour vous solliciter. « Des appels qui non seulement empoisonnent le quotidien mais se soldent souvent par un litige, voire une arnaque », déplore Matthieu Robin, responsable adjoint des Etudes à l'UFC-Que Choisir (*lire encadré*). Face à la grogne géné-

rale, les associations de consommateurs demandent depuis des années l'interdiction pure et simple du démarchage téléphonique. Même si elles n'ont pas obtenu gain de cause sur ce point, petit à petit, les choses changent.

Une liste pour limiter les appels importuns

« Ce n'est pas nouveau, mais, même imparfait, Bloctel a le mérite d'exister, se félicite Patricia Foucher, juriste de l'Institut national de la consommation (INC). Gratuit si vous êtes un particulier, il vous ouvre une liste d'opposition, où vous pouvez indiquer jusqu'à dix numéros de fixes et de mobiles, les vôtres et ceux de vos proches, enfants et parents. Vous signalez ainsi que vous refusez d'être démarché par téléphone. » Valable



BON À SAVOIR

EN CAS DE RÉCEPTION DE SMS FRAUDULEUX, VOUS POUVEZ LES SIGNALER



BLOCTEL
porte exclusivement
sur le démarchage
téléphonique.



au numéro **33700**, en le transférant sans commentaire.
Infos sur le site **33700.fr**



sur le site **signal-spam.fr**



sur l'annuaire inversé **surmafacture.fr**,
en cas de numéro surtaxé
ou de SMS+ facturé hors forfait.

14

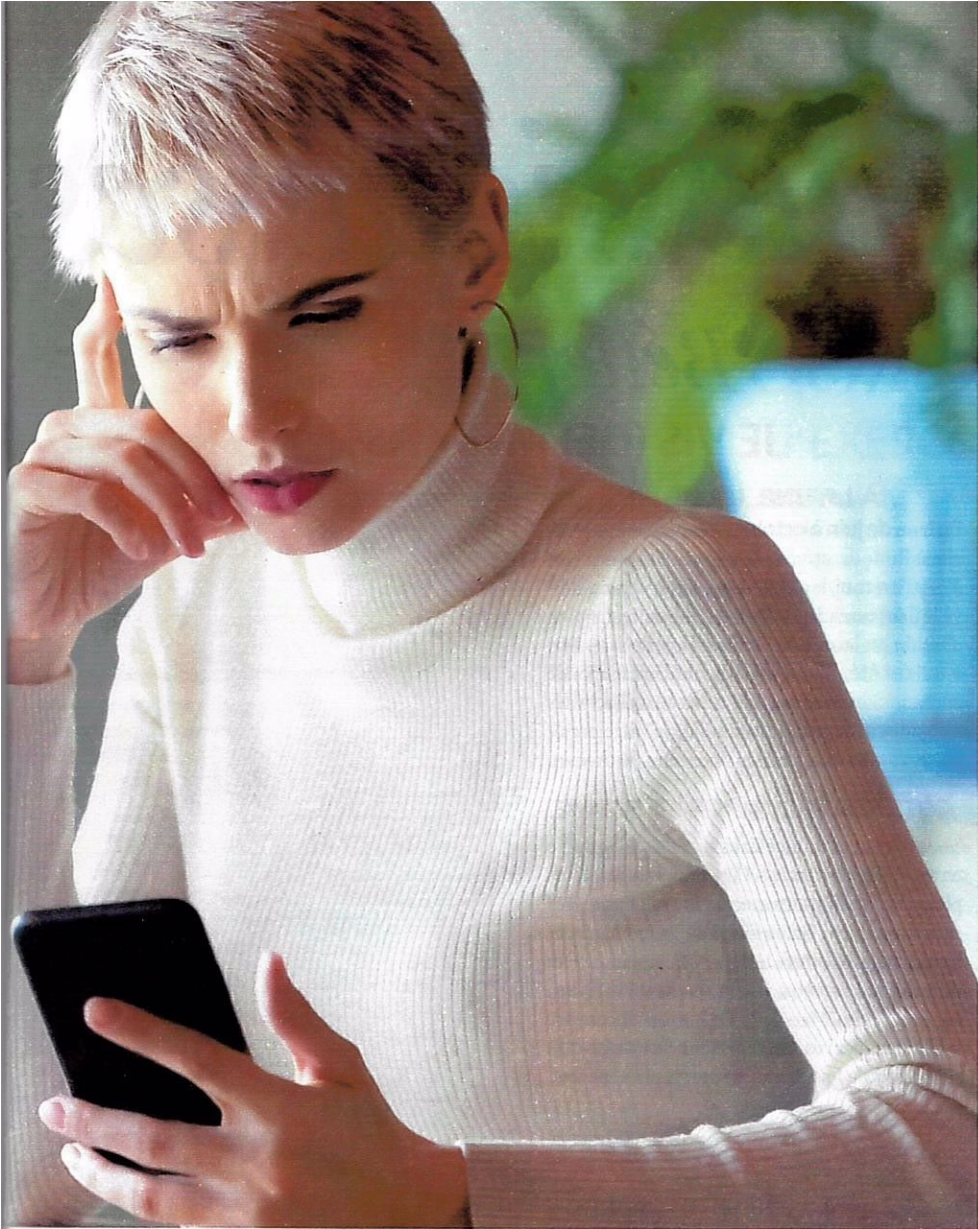
C'est le nombre de jours durant lesquels vous pouvez vous rétracter après avoir acheté via démarchage téléphonique. Comme pour la plupart des ventes à distance, vous pouvez annuler votre transaction sans justification ni pénalité.

trois ans, l'inscription est renouvelable automatiquement, mais vous pouvez vous désinscrire à tout moment. Il ne s'agit toutefois pas d'une solution miracle : l'interdiction ne concerne pas les sociétés avec lesquelles vous avez un contrat en cours, ni les associations à but non lucratif, les journaux et magazines, les instituts de sondages et les entreprises qui vous avez autorisés à vous contacter.

À SAVOIR. Beaucoup de démarcheurs hors la loi et d'escrocs passent outre... **INSCRIPTION** sur le site **bloctel.gouv.fr** ou par courrier: Worldline-Service Bloctel. CS 61311, 41013 Blois Cedex.

Des activités exclues ou mieux encadrées

« Depuis juillet 2020, le démarchage téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique n'est plus autorisé, même si vous n'êtes



pas inscrit sur Bloctel ou avez donné votre consentement pour être rappelé», avertit Olivier Gayraud, juriste de l'association Consommation logement cadre de vie (CLCV). L'ampleur des dégâts était telle, que le gouvernement a dû siffler la fin de la partie. Seule exception: si vous avez passé un contrat avec un professionnel (gaz, électricité, entretien d'installation...). Une proposition de loi devrait prochainement étendre l'interdiction aux démarchages liés au Compte personnel de formation (CPF). «La prospection en matière d'assurance n'a été que recadrée, pas prohibée, malgré des pratiques ultra-toxiques, qui ont fait de nombreuses victimes entre 2019 et 2020, se désole Olivier Gayraud. A l'époque, un simple oui par téléphone valait signature de contrat. Désormais, comme dans les autres domaines, vous devez signer par courrier ou internet.»

À SAVOIR. Attention, en cas de démarchage par téléphone, l'envoi d'un SMS ou l'activation d'un lien cliquable peut

s'apparenter à une signature électronique. Il ne faut donc pas relâcher sa vigilance.

Des sanctions plus dissuasives

Avant juillet 2020, les amendes encourues par les entreprises et associations fautives ne dépassaient pas 75 000 €. Depuis, elles peuvent atteindre 375 000 €. Dès lors, «si vous êtes victime de démarchage abusif, n'hésitez pas à le signaler auprès des autorités», préconise Patricia Foucher. Où? Sur les sites de Bloctel (bloctel.gouv.fr) et/ou du gendarme de la conso (signal.conso.gouv.fr).

À SAVOIR. Si vous avez identifié la société à l'origine des appels et que vous vous êtes explicitement opposé à les recevoir, vous pouvez aussi déposer une plainte sur le site de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (cnil.fr).

MATTHIEU ROBIN
CHARGÉ D'ÉTUDES
À L'UFC-QUE CHOISIR



NE SIGNEZ JAMAIS RIEN !

«Pour nous, association de consommateurs, le démarchage téléphonique constitue une méthode de vente toxique qui, si elle n'est pas préalablement consentie, devrait être interdite, comme c'est déjà le cas au Portugal ou en Allemagne. Le principe même est vicié, puisqu'un professionnel vous appelle pour vous refourguer un produit dont vous n'avez pas besoin, et ce, sans vous laisser le temps de vous informer, d'évaluer la qualité de l'offre, de faire jouer la concurrence, de lire les conditions générales de vente... Nos recommandations si vous êtes appelé? Dire que vous ne voulez plus être contacté et raccrocher. Et surtout ne jamais rien signer. Vous inscrire sur Bloctel. Signaler sur les sites, lors d'un achat ou à tout moment ensuite, que vous vous opposez à l'utilisation de vos données personnelles. Vous équiper d'un téléphone qui bloque les appels de prospection commerciale passés par des robots.»

De nouvelles mesures le 1^{er} mars prochain

Principal changement annoncé, le démarchage téléphonique ne sera autorisé que du lundi au vendredi, de 10 heures à 13 heures et de 14 heures à 20 heures. Il sera interdit les samedis, dimanches et jours fériés. Sauf si vous avez accepté d'être contacté, la règle s'appliquera à tous, que vous soyez inscrit sur Bloctel ou pas, en cours de contrat avec l'opérateur ou non. Autre protection prévue, vous ne pourrez être démarché plus de quatre fois par mois par le même professionnel. Reste à savoir si les centres d'appels joueront le jeu...

À SAVOIR. Lorsque, durant un appel, vous précisez à un professionnel que vous refusez son démarchage, il devra s'abstenir de vous recontacter pendant au moins deux mois. ●

GETTY-IMAGES/ISTOCKPHOTO