

TOUJOURS AUSSI AGACANT : LE DEMARCHAGE SE PORTE BIEN

La liste d'opposition au démarchage téléphonique, Bioctel, n'est pas parvenue à juguler les appels indésirables. Et les réformes à l'étude manquent d'ambition.

Juin 2016, la création de la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bioctel laissait espérer un peu de répit aux consommateurs allergiques aux appels commerciaux. C'est raté. Les plaintes restent nombreuses, d'après les courriers et mails reçus à la rédaction de « 60 ». Certains consommateurs inscrits sur la liste d'opposition assurent recevoir encore plus d'une dizaine d'appels chaque semaine sur leur ligne fixe – les lignes mobiles restant pour l'instant, relativement épargnées.

BLOCTEL BLOQUE PEU

Pourquoi un tel échec ? De nombreuses entreprises ne respectent pas l'obligation de faire nettoyer leurs listes de numéros à appeler auprès de Bioctel. En théorie, elles risquent 75 000€ d'amende. Encore faut-il qu'elles soient identifiées par les services des Fraudes.

Ils ont récemment épinglé une société proposant des services de téléassistance pour personnes âgées et deux vendeurs de travaux d'isolation et / ou de matériel d'énergie renouvelables. Mais au regard de l'ampleur de la tâche, l'action de l'Administration semble bien faible, limitée par la faiblesse de ses moyens humains et la multiplicité de ses autres tâches.

CHANTAGE A L'EMPLOI

Une proposition de loi pour renforcer la lutte contre le démarchage téléphonique abusif est en cours de discussion au Parlement. Elle prévoit des amendes augmentées à 375 000€, mais rien de plus radical. Elle est, de toute façon loin d'être encore définitivement adoptée.

Dans le cadre des discussions au Conseil national de la consommation, les associations de consommateurs ont plaidé pour une véritable interdiction d'appeler tous les consommateurs qui n'ont pas explicitement donné leur accord préalable. En vain. Les professionnels s'y opposent au motif qu'il faut préserver les emplois dans les centres d'appel et l'activité des entreprises trouvant des clients par ce biais. Le démarchage a encore de beaux jours devant lui.