



Monsieur Edouard PHILIPPE  
Premier ministre  
Hôtel de Matignon  
57 rue de Varenne  
75007 PARIS

Paris, le 20 janvier 2020

**Objet : appel des associations représentant les consommateurs et les familles à l'interdiction du démarchage téléphonique non désiré**

Monsieur le Premier ministre,

Alors que l'Assemblée nationale va examiner, en deuxième lecture, une proposition de loi sur le démarchage téléphonique, permettez-nous de vous faire part de la forte attente de nos concitoyens quant à l'interdiction des appels commerciaux non désirés.

La recrudescence du démarchage téléphonique, dénoncée par nos associations ainsi que par les autorités indépendantes (Médiateur national de l'énergie, Autorité de contrôle prudentiel et de résolution) exige une action ferme des pouvoirs publics pour couper court aux pratiques toxiques. C'est pourquoi nos associations ont lancé ce jour un appel à la mobilisation des consommateurs, premières victimes de ce véritable harcèlement commercial par notre pétition « Interdisons le fléau ! ».

Les sondages soulignent que l'exaspération des Français est à son comble en matière de démarchage téléphonique (92% le jugent agaçant mais aussi trop fréquent<sup>1</sup>). Mais au-delà de l'atteinte à la tranquillité des personnes, l'enjeu est également financier dès lors qu'il existe une liaison dangereuse entre démarchage téléphonique et litiges de consommation. En effet, les secteurs qui recourent le plus au démarchage sont ceux qui concentrent les litiges avec des montants qui peuvent être très significatifs (travaux de la maison, rénovation énergétique, fourniture d'énergie, assurances).

C'est dans ces conditions que nous souhaitons vous faire part de notre vive inquiétude. Non seulement, en l'état, le texte cautionne la logique du droit d'opposition (opt-out) de Bloctel, dont l'inefficacité est notoirement constatée par les consommateurs, mais en outre, il élargit les possibilités de dérogation à l'interdiction du démarchage téléphonique pour les personnes inscrites sur Bloctel. En effet, toutes les entreprises avec lesquelles le consommateur inscrit a ou a eu une relation contractuelle pourraient le démarcher : « client un jour, démarché toujours » !

---

<sup>1</sup> Sondage OpinionWay réalisé entre le 13 et le 15 juin 2018 auprès de 1020 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus ; échantillon constitué selon la méthode des quotas, au regard des critères de sexe, d'âge, de catégorie socioprofessionnelle, de catégorie d'agglomération et de région de résidence.



Alors que le Royaume-Uni, après d'autres Etats européens, a basculé vers un système d'opt-in (le consommateur doit donner son accord exprès avant d'être démarché), la France ne doit pas être le mauvais élève européen de la protection des consommateurs.

Comptant sur votre détermination à œuvrer à mettre un terme aux pratiques toxiques du démarchage téléphonique, nous vous prions d'agréer, Monsieur le Premier ministre, l'expression de notre très haute considération.

Patrick MERCIER  
Président de l'ADEIC

David ROUSSET  
Secrétaire général de l'AFOC

Marc LAGAE  
Président de l'ALLDC

Marie-Françoise MARTIN  
Présidente de la CSF

Jean-Marie BONNEMAYRE  
Président du CNAFAL

Jean-Yves MANO  
Président de la CLCV

Dominique MARMIER  
Président de Familles Rurales

Alain BAZOT  
Président de l'UFC-Que Choisir

Marie-Andrée BLANC  
Présidente de l'UNAF

Copie conforme :

- Monsieur le ministre de l'Economie et des Finances ;
- Monsieur le ministre auprès de la ministre de la Cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales, chargé de la ville et du logement ;
- Madame la secrétaire d'Etat auprès de la ministre de la Transition écologique et solidaire.