

UNE FORME DE HARCÈLEMENT ?

Démarchage par téléphone : interdire les appels le week-end et les jours fériés

La députée Vanessa Matz veut aussi que l'on interdise les appels entre 19 h et 10 h du matin, sous peine d'amende salée. « Je ne suis pas contre le démarchage de marketing direct mais ça devient parfois saoulant ! », dit-elle

FRANÇOISE DE HALLEUX

Les opérateurs téléphoniques, fournisseurs d'énergie, magasins d'ameublement et autres firmes commerciales en sont friands. Ils adorent vous appeler sur votre téléphone, fixe ou mobile, pour vous vendre leurs produits, vanter leurs promotions, vous offrir un cadeau pour votre anniversaire, etc.

Ça peut faire plaisir mais ça peut irriter parfois. Ceux que cela excède peuvent s'inscrire sur la liste « Ne m'appellez plus ». En principe, plus aucun démarchage de marketing ne peut alors être entrepris (lire ci-contre). Pour les autres, il n'y a aucune règle quant aux heures d'appel et le nombre d'appels... Pour enfin cadrer cette pratique de démarchage, la députée Vanessa Matz (Les Engagés, opposition) dépose une proposition de loi dont elle nous dévoile la primeur. « Nous ne sommes pas contre le démarchage. Cependant, il doit être encadré et limité de manière à protéger les consommateurs. Je peux en témoigner et mon entourage aussi : on reçoit des appels en soirée et les week-ends aussi, c'est saoulant ! » Séduite par la nouvelle loi entrée en vigueur en France ce printemps, la députée

d'Aywaille s'en est inspirée pour la mettre à la sauce belge. « Nous proposons que le démarchage commercial soit autorisé du lundi au vendredi de 10 h à 13 h et de 14h à 19h et soit interdit le samedi, dimanche et les jours fériés » (sauf accord préalable du consommateur). Cette règle s'appliquera à toutes les personnes qui ne sont pas



”

« Le nombre d'appels, même en soirée et le week-end, ça ressemble parfois à du harcèlement ! »

Vanessa Matz
DÉPUTÉE LES ENGAGÉS

inscrites sur la liste « Ne m'appellez plus » ainsi qu'à celles inscrites mais qui seront sollicitées dans le cadre d'un contrat ou abonnement en cours. De plus, les consommateurs ne pourront pas être sollicités plus de quatre fois par mois (30 jours calendrier) par voie télépho-

nique à des fins de prospection par le même professionnel ou par des personnes agissant pour son compte. Et ce n'est pas tout. « Lorsque le consommateur refuse ce démarchage lors de la conversation, le professionnel devra s'abstenir de le contacter ou de tenter de le contacter par voie téléphonique avant l'expiration d'une période de soixante jours calendaires révolus à compter de ce refus », ajoute Vanessa Matz.

Quelle sanction en cas de non-respect de ces plages horaires ou de dépassement du nombre d'appels ? « La violation de ces règles pourra être sanctionnée d'une sanction

de niveau 4, à savoir une amende pénale allant d'un montant minimum de 26 € à un montant maximum de 50.000 € (à multiplier par 8 donc 208 à 400.000 €) ou de 6 % du chiffre d'affaires annuel total ».

« Cette pro-

position est un signal fort que j'envoie aux entreprises : il y a des horaires à respecter ! », termine la députée qui lutte contre ce qui ressemble parfois à du harcèlement. ■



© Istock

LISTE « NE M'APPELEZ PLUS » : TRÈS PEU DE SANCTIONS

Pour ceux qui veulent vraiment se débarrasser de tout démarchage téléphonique, il existe la liste « Ne m'appellez plus », mise en place par le SPF Économie. À ce jour, 1.545.000 personnes y sont inscrites. Mais cela ne veut pas dire qu'elles sont désormais tranquilles. En 2022, le SPF Économie a recueilli 9.677 signalements de consommateurs exaspérés par ces démarchages téléphoniques et 1.949 déjà cette année. « Tous les signalements sont analysés. Sur la base de cette analyse, des enquêtes peuvent être initiées, lesquelles

peuvent déboucher sur des sanctions », explique Étienne Migolet, porte-parole du SPF Économie. « Une firme qui téléphone à un citoyen inscrit sur 'Ne m'appellez plus' s'expose à un avertissement ou à un procès-verbal et la proposition d'une transaction administrative de niveau 2 (de 26 à 10.000 euros à multiplier par 8) ». Mais cela arrive très rarement. Selon le SPF Économie, 53 p.-v. seulement ont été dressés ces cinq dernières années, dont 5 seulement en 2022. ■

F. DE H.