

## QUEL AVENIR POUR PACITEL ?

Nous sommes tous très régulièrement sollicités par des démarcheurs téléphoniques agissant dans les domaines les plus variés (depuis vétérinaires sans frontières jusqu'aux poseurs de fenêtres et autres sollicitateurs...), de préférence aux heures des repas, mais de toute façon à un moment où on n'a pas envie de courir pour répondre au téléphone...

Même les petits malins qui se sont inscrit à PACITEL en sont pour leurs frais, car les professionnels agissant par démarchage téléphonique n'ont pas d'obligation à respecter la volonté de ces personnes. Alors, pourquoi se priver ?

La loi Hamon du 17 mars 2014 avait trouvé la parade : un organisme désigné par le Ministre de l'Economie après appel d'offres devait permettre l'inscription des consommateurs ne souhaitant pas être démarchés, gratuitement. Et, à la différence de PACITEL 1, la liste publiée et régulièrement actualisée par les professionnels devait leur interdire toute prospection, sous peine de sanction pénale.

### DEMARCHAGE AGRESSIF

De très nombreux consommateurs sont actuellement victimes de démarchages téléphoniques agressifs ou abusifs en matière de téléphonie.

La DGCCRF a identifié 22 opérateurs alternatifs de téléphonie fixe. Les victimes sont très majoritairement des consommateurs âgés ou ne disposant pas d'accès à l'internet. Leurs pratiques consistent en l'utilisation illicite de leurs coordonnées bancaires, des allégations mensongères sur les tarifs appliqués, des prélèvements réalisés directement sur les comptes bancaires, ou encore l'interruption des services de téléphonie de leur précédent opérateur.

Si vous êtes démarché téléphoniquement au sujet de prestations de téléphonie fixe, et que vous doutez de l'identité de votre interlocuteur, ou constatez l'interruption de vos services habituels, ou l'existence d'un nouveau prélèvement sur votre compte bancaire, vous pouvez procéder aux démarches suivantes, selon le cas :

Las... C'était tellement beau que le premier appel d'offre a été déclaré infructueux le 23 septembre dernier, bien que trois organismes y aient répondu. Il faut donc tout recommencer, en revoyant de près le cahier des charges, sans doute trop contraignant ! Il ne reste donc plus qu'à attendre l'issue du nouvel appel d'offre, annoncée pour la fin de l'année ce qui permettrait, si tout va bien, de disposer du nouveau PACITEL six mois plus tard...

Et pour tout arranger, PACITEL 1 vient d'annoncer qu'il jetait l'éponge, et cessait son activité le 31 décembre 2015.

Mais si les pouvoirs publics ne peuvent annoncer avant la fin de l'année le nom de l'organisme gestionnaire de la liste anti-prospection téléphonique prévue par la loi, le risque est la mise en place de l'opt-in, c'est dire l'interdiction de toute prospection téléphonique sans le consentement exprès et préalable du consommateur.

Pour les entreprises vertueuses, ce serait indéniablement un recul. Pour les consommateurs, sans doute un soulagement ?

**Vous n'avez signé aucun document ni renvoyé de dossier :** aucun contrat n'est formé, aucune somme n'est due. Faites opposition auprès de votre banque, vous disposez de 13 mois à compter de la date de débit de votre compte pour contester les opérations et demander à la banque le remboursement des sommes prélevées

**Vous avez signé un contrat et un mandat de prélèvement SEPA :** vous avez mandaté la société pour se substituer à votre opérateur téléphonique habituel. Envoyez un courrier recommandé avec AR au nouvel opérateur en lui demandant la résiliation du contrat et de la présélection, ainsi que le rétablissement de votre ligne auprès de l'opérateur précédent, ainsi que la révocation du mandat de prélèvement SEPA. Informez votre banque afin d'éviter tout prélèvement abusif.

**Depuis 2014, le consommateur peut exiger de sa banque la mise en place d'une liste « blanche » et d'une liste « noire » destinées à limiter la mise en place de prélèvements non sollicités sur les comptes bancaires.. Vous pouvez aussi vous inscrire gratuitement sur liste rouge !**