

Pacitel

Ouverture de la liste Pacitel pour un démarchage téléphonique responsable et une protection des consommateurs renforcée

Frédéric LEFEBVRE, Secrétaire d'Etat chargé de la Consommation se félicite de l'ouverture opérationnelle de la liste Pacitel ce 1^{er} décembre.

Cette liste, dont la création avait été annoncée le 20 septembre dernier par le Secrétaire d'Etat et les fédérations professionnelles du secteur (l'Association Française de la Relation Client, la Fédération du E-commerce et de la Vente à Distance, la Fédération Française des Télécoms, la Fédération de la Vente Directe et le Syndicat National de la Communication Directe) **permet aux consommateurs qui le souhaitent de ne plus recevoir d'appels de prospection commerciale de la part des entreprises adhérentes au dispositif**, le démarchage téléphonique devant rester un service pour le consommateur dans le cadre d'une relation de confiance avec les entreprises.

L'ouverture de la liste Pacitel témoigne de la volonté partagée des Fédérations, de leurs entreprises adhérentes et du Secrétaire d'Etat chargé de la consommation de renforcer la protection des consommateurs en favorisant l'émergence d'un démarchage téléphonique plus responsable vis-à-vis des particuliers et plus efficace pour les entreprises, tout en préservant l'emploi dans ce secteur.

Frédéric LEFEBVRE tient à saluer l'initiative des cinq Fédérations professionnelles fondée sur l'engagement volontaire et responsable de leurs entreprises membres, qui représentent plus de 80% des entreprises ayant recours au démarchage téléphonique. **Il rappelle que la consultation de cette liste d'opposition par l'ensemble des entreprises françaises a été rendue obligatoire lors de l'examen du projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs, adopté en 1^{ère} lecture le 11 octobre 2011 à l'Assemblée nationale.**

Par leur inscription sur la liste Pacitel, les consommateurs auront désormais la garantie de ne pas être contactés téléphoniquement à des fins de prospection commerciale par des entreprises dont ils ne sont pas clients.

Par leur intégration du dispositif Pacitel, les entreprises s'engagent à suivre des recommandations déontologiques, telles que le respect de certaines heures convenables pour passer les appels (du lundi au vendredi de 8h à 20h30 et le samedi de 9h à 19h), la courtoisie et clarté de présentation, la garantie d'un environnement socialement responsable.

Depuis l'annonce de la création de la liste Pacitel le 20 septembre 2011, plus de 500 000 personnes se sont d'ores et déjà inscrites avec plus de 800 000 numéros de téléphones enregistrés.

Les consommateurs qui ne souhaitent plus être démarchés peuvent en effet s'inscrire sur la liste PACITEL en remplissant le formulaire prévu à cet effet sur www.pacitel.fr. L'inscription est simple, gratuite, et reste valable 3 ans. Les consommateurs peuvent inscrire jusqu'à 6 numéros (fixes ou mobiles) personnels sur lesquels ils ne souhaitent plus être démarchés. Le site Internet leur permet également de signaler un appel non désiré s'ils considèrent que leur demande n'a pas encore été prise en compte.

Frédéric LEFEBVRE a indiqué que « *la mise en œuvre de Pacitel est une mesure efficace et équilibrée pour mieux protéger le consommateur contre le démarchage téléphonique, et ce sans fragiliser l'économie et les emplois de ce secteur.* ».

Contact presse :

Cabinet de Frédéric LEFEBVRE : Sophie LE MOUËL - 01 53 18 40 61