

## Les limites du « retour à l'envoyeur »



Face au harcèlement publicitaire subi dans les boîtes aux lettres, le Réseau anti-arnaques suggère régulièrement aux consommateurs de refuser les publipostages indésirables. Il suffit de barrer ses coordonnées, de mentionner « refusé-retour à l'envoyeur » et de poster le tout. Attention : ce retour gratuit est seulement possible si l'enveloppe reçue n'a pas été ouverte.

Certains consommateurs se plaignent de l'inefficacité de cette pratique. C'est pourquoi il est utile de rappeler les points suivants :

- Le retour à l'envoyeur par les services postaux engendre un délai d'acheminement bien supérieur à celui d'un envoi « aller ». Le traitement des plis ainsi refoulés fait l'objet d'un traitement non mécanisé et non prioritaire.
- Une fois le document publicitaire retourné à l'expéditeur (le professionnel lui-même ou le sous-traitant), et après modification du fichier clients, le consommateur peut continuer à recevoir des sollicitations publicitaires. L'explication est simple : les publipostages sont préparés plusieurs semaines à l'avance et ne sont donc pas encore impactés par la radiation du fichier, qui, par définition, est postérieure.
- Dernier point : la mauvaise volonté du professionnel à effectuer la radiation, même si ce retour à l'expéditeur engendre un coût inutile (impression et affranchissement du document publicitaire). Auquel cas, le recours à la CNIL s'impose.

Finalement, la procédure du « retour à l'envoyeur » peut nécessiter deux à trois mois de délai avant que les premiers effets ne soient visibles.

**INFO-ALERTE** est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le :  
**Réseau anti-arnaques, association partenaire de l'UFC-Que Choisir**  
BP 40179 – 79205 PARTHENAY cedex  
(contact@arnaques-infos.org) – Page Facebook  
SIRET : 503 805 657 00049

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication :

**Pascal TONNERRE** (president@arnaques-infos.org)