

ASSEMBLÉE NATIONALE

18 janvier 2020

DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE ET APPELS FRAUDULEUX - (N° 1724)

Rejeté

AMENDEMENT

N ° CE28

présenté par

M. Brun, Mme Anthoine, Mme Bassire, Mme Bazin-Malgras, Mme Bonnivard, M. Cherpion, Mme Corneloup, Mme Dalloz, M. Dassault, M. Rémi Delatte, M. Door, Mme DUBY-MULLER, M. Fasquelle, M. Hetzel, Mme Kuster, Mme Lacroute, M. Larrivé, M. Leclerc, Mme Louwagie, M. Marleix, M. Pauget, M. Peltier, M. Perrut, Mme Poletti, M. Reynès, M. Saddier, M. Sermier, Mme Tabarot et M. Viala

ARTICLE PREMIER

Rédiger ainsi cet article :

« L'article L. 221-16 du code de la consommation est ainsi rédigé :

« *Art. L. 221-16.* – La prospection commerciale par téléphone et par voie de message interpersonnel court est interdite sauf acceptation du consommateur.

« Le consommateur qui souhaite faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique ou voie de message interpersonnel court doit avoir donné son accord au préalable et peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'acceptation au démarchage téléphonique.

« Le professionnel, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant sur son compte, ne peut démarcher téléphoniquement ou par voie de message interpersonnel court que les consommateurs inscrits sur cette liste, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes.

« L'entreprise prenant contact avec un consommateur potentiel par voie téléphonique inscrit sur la liste d'acceptation en vue de la conclusion d'un contrat de vente d'un bien ou de la fourniture d'un service ne peut effectuer cette démarche que du lundi au vendredi de 9 heures à 12 heures et de 15 heures à 18 heures. Aucun appel ne peut être effectué un jour férié. »

EXPOSÉ SOMMAIRE

« Stop aux pratiques toxiques. » ! Cinq associations de consommateurs ont dénoncé début septembre une explosion des litiges liés au démarchage téléphonique dans le secteur de l'assurance, de la téléphonie et de l'isolation à 1 euro. D'après le baromètre 2018 des réclamations de consommateurs de la direction de la répression des fraudes, le nombre des litiges liés au démarchage téléphonique a bondi de 60 % depuis 2012.

Le démarchage téléphonique est en effet vécu comme une intrusion dérangeante dans la vie privée, un véritable harcèlement, par nos contemporains. Nos compatriotes font même état d'un accroissement sans précédent de ce démarchage avec une recrudescence des appels à répétition, y compris le soir et le week-end sur les téléphones fixes et portables avec parfois même des relances par messages interpersonnels courts de type SMS.

Selon des études d'opinions 9 français sur 10 se disent « excédés » par ce type de relation commerciale, certains en viennent même à ne plus décrocher leurs téléphones voire à les débrancher excédés par des appels parfois espacés de seulement dix minutes d'intervalle. Ce ras le bol nous le constatons tous les jours sur le terrain. Il en résulte également que les salariés des entreprises effectuant le démarchage subissent souvent des réponses sèches voir parfois violentes de la part des clients démarchés, cela ajoute au stress au travail et peut dans certains cas contribuer à un mal-être au travail.

Par ailleurs, à l'heure du développement numérique et de développement des offres commerciales par courrier électronique ces démarchages téléphoniques paraissent en dehors des évolutions technologiques.

La loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation a entendu, lutter contre le démarchage téléphonique abusif en créant la loi le registre d'opposition au démarchage téléphonique, sur lequel les consommateurs ne souhaitant pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peuvent s'inscrire. Il est fait interdiction à tout professionnel de démarcher téléphoniquement un consommateur inscrit sur cette liste, sans l'accord de ce dernier. Ce dispositif, connu sous le nom de Bloctel, est certes une initiative des pouvoirs publics afin de lutter contre le démarchage téléphonique abusif, mais il s'avère insuffisant voire inefficace

Force est de constater que ce dispositif est aujourd'hui dépassé et qu'il convient de le faire évoluer en faisant de l'interdiction du démarchage téléphonique le principe et le démarchage l'exception après acceptation du consommateur afin de lutter efficacement contre le démarchage téléphonique abusif. Plusieurs voies juridiques peuvent être exploitées, soit dans le cadre de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, soit dans le cadre du droit de la consommation.

Le présent amendement s'inscrit dans le prolongement de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation et propose de modifier le code de la consommation. Cet amendement vise à renverser par conséquent le principe applicable en droit de la consommation : l'interdiction du démarchage téléphonique – par appel vocal et par message interpersonnel court (SMS)- devient le principe, l'autorisation de démarcher n'étant ouverte qu'aux consommateurs ayant fait la démarche positive d'inscription sur une liste d'acceptation au démarchage téléphonique.

Par ailleurs, cet amendement précise que le démarchage téléphonique ou par voie de message interpersonnel court reste autorisé par principe en cas de relations contractuelles préexistantes. En effet par nature, un client est celui ayant déjà reçu un devis ou une facture du professionnel et qu'il convient de préserver la liberté de la relation et de permettre aux entreprises, et aux artisans d'appeler leurs clients. Cet amendement circonscrit en outre le démarchage à des plages horaires ne pouvant déranger nos concitoyens et exclut par conséquent les temps de repas, les temps de sieste afin de préserver le bien-être des enfants gardés à leur domicile, ainsi que les soirées et week-end afin de préserver le droit à une vie privée et familiale normale.