

ASSEMBLÉE NATIONALE

28 janvier 2020

DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE ET APPELS FRAUDULEUX - (N° 2616)

Commission	
Gouvernement	

Rejeté

AMENDEMENT

N ° 42

présenté par

M. Descoeur, M. Masson, M. Sermier, M. Leclerc, M. Bony, M. Reiss, M. Lurton,
Mme Corneloup, Mme Valentin, Mme Kuster, M. Pierre-Henri Dumont, Mme Anthoine,
Mme Bazin-Malgras, Mme Marianne Dubois, M. Gosselin, Mme Bassire, M. Woerth, Mme Poletti
et M. Viala

ARTICLE 1ER BIS

Après l'alinéa 2, insérer l'alinéa suivant :

« La prospection par voie téléphonique visant à obtenir la souscription de contrats d'assurances et de complémentaires santé est interdite. »

EXPOSÉ SOMMAIRE

Les litiges liés au démarchage téléphonique ont progressé de 60 % entre 2012 et 2019.

Les relations commerciales découlant de ces pratiques sont viciées. En effet, sollicités sans leur consentement, les consommateurs ne peuvent effectuer de choix éclairé, et sont dans l'impossibilité de comparer les offres. De plus, les informations présentées lors des échanges téléphoniques sont souvent lacunaires, voire inexactes.

Le démarchage téléphonique s'avère particulièrement problématique en matière d'assurance et de complémentaires santé. Si les contrats d'assurance souscrits à la suite d'un démarchage téléphonique ne représentent que 29 % de l'ensemble des souscriptions, ils sont à l'origine de 72 % des réclamations.

En outre, les professionnels s'exonèrent régulièrement de leur obligation de remettre une information écrite avant toute souscription d'un contrat, et n'adaptent pas les prestations proposées aux besoins des consommateurs.

Compte tenu de l'enjeu et de ces mauvaises pratiques, il convient d'interdire le démarchage téléphonique en matière d'assurance.