

ASSEMBLÉE NATIONALE

28 janvier 2020

DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE ET APPELS FRAUDULEUX - (N° 2616)

Commission	
Gouvernement	

Rejeté

AMENDEMENT

N ° 50

présenté par

Mme Bonnivard, Mme Corneloup, M. Masson, Mme Bazin-Malgras, Mme Anthoine, M. Le Fur, M. Brun, Mme Bassire, Mme Poletti, M. Bazin, M. Hetzel, M. Pauget, Mme Kuster, Mme Meunier et Mme Louwagie

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 est interdite. »

EXPOSÉ SOMMAIRE

On constate que les litiges liés au démarchage téléphonique ont progressé de 60 % entre 2012 et 2019.

Les relations commerciales qui en découlent sont par conséquent viciées.

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, sinon inexactes.

Le démarchage téléphonique s'avère particulièrement problématique en matière d'assurance.

En effet, 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, sans adapter les prestations proposées aux besoins des consommateurs.

Il convient donc, au regard de ces mauvaises pratiques, d'interdire le démarchage téléphonique en matière d'assurance.