

ASSEMBLÉE NATIONALE

14 juin 2018

DROITS DES CONSOMMATEURS DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE - (N° 1054)

Commission	
Gouvernement	

Tombé

AMENDEMENT

N° 7

présenté par

M. Ruffin, Mme Autain, M. Bernalicis, M. Coquerel, M. Corbière, Mme Fiat, M. Lachaud,
M. Larive, M. Mélenchon, Mme Obono, Mme Panot, M. Prud'homme, M. Quatennens,
M. Ratenon, Mme Ressiguier, Mme Rubin et Mme Taurine

ARTICLE 3

Rédiger ainsi cet article :

« L'article L. 221-17 du code de la consommation est abrogé. »

EXPOSÉ SOMMAIRE

La prospection téléphonique est l'archétype de l'activité nuisible aux consommateurs, aux salariés et à la société.

En effet, comme le précise l'étude d'impact, 9 Français sur 10 se disent excédés par le démarchage téléphonique, qu'ils estiment en recrudescence avec des appels à répétition, y compris le soir et le week-end.

Il n'a pas d'utilité sociale, ne rend pas de services aux consommateurs et incite à la consommation de produits inutiles. De plus de nombreux procédés commerciaux abusifs existent, détaillés par l'étude d'impact : « Nous vous délivrons un certificat de conformité énergétique... » « Nous sommes agréés par l'administration... » « Une aide fiscale vous est offerte... » « Acceptez-vous de répondre à un sondage officiel... » et, surtout : « Vous n'aurez rien à payer... », sésame d'autant plus insidieux qu'il s'avère, au final, masquer une démarche commerciale. Sans même parler des arnaques pures et simples.

Enfin les conditions de travail y sont très difficiles pour les salariés : un fort contrôle de leur travail par le management qui surveille les appels et les statistiques, des salaires souvent faibles et les relations conflictuelles, avec les gens qu'ils appellent, faible reconnaissance et sentiment d'inutilité. Ces différents éléments sont facteurs de mal-être au travail.

Bien sûr, il ne s'agit absolument pas de mépriser le travail de ces salariés mais de dire que leurs capacités et leurs qualifications seraient mieux utilisées ailleurs.