

ASSEMBLÉE NATIONALE

18 janvier 2020

DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE ET APPELS FRAUDULEUX - (N° 1724)

Adopté

AMENDEMENT

N ° CE35

présenté par

M. Démoulin, Mme Le Meur, Mme Beaudouin-Hubiere, M. Damien Adam, M. Anato, M. Besson-Moreau, Mme Bessot Ballot, Mme Blanc, M. Bonnell, M. Bothorel, Mme Pascale Boyer, Mme Brunet, M. Cazenove, M. Cellier, Mme Crouzet, M. Daniel, Mme Degois, M. Delpon, M. Descrozaille, Mme Do, Mme Faure-Muntian, Mme Gayte, Mme Hennion, M. Huppé, M. Kasbarian, Mme Lardet, Mme Lebec, M. Lescure, M. Lioger, Mme Jacqueline Maquet, M. Martin, Mme Melchior, M. Moreau, M. Nogal, Mme Petel, M. Sempastous, M. Sommer et
Mme Tiegna

ARTICLE 1ER BIS

I. – Après l’alinéa 1, insérer l’alinéa suivant :

« Est interdite toute prospection commerciale de consommateurs par voie téléphonique qui vise la vente par des professionnels d’équipements et de travaux destinés à des logements et permettant la réalisation d’économies d’énergie ou la production d’énergies renouvelables. »

II. – En conséquence, à l’alinéa 1, substituer au mot :

« quatre »

le mot :

« cinq ».

EXPOSÉ SOMMAIRE

De nombreuses plaintes de consommateurs, largement relayés dans les médias, font état de pratiques de démarchage téléphonique intempestif, parfois agressif, basées sur des argumentaires commerciaux fallacieux, visant à vendre des équipements et des travaux permettant d’améliorer l’efficacité énergétique des logements ou la production d’énergies renouvelables. Les enquêtes réalisées par les services de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), qui assurent une surveillance étroite de ce secteur d’activité, ont mis en lumière des manquements répétés de la part d’opérateurs économiques aux règles du démarchage téléphonique, à commencer par le non-respect de la liste d’opposition au démarchage téléphonique.

Ces manquements s'accompagnent d'autres pratiques frauduleuses concernant la vente d'équipements et de travaux d'efficacité énergétique. En 2019, 30% des amendes administratives faisant suite aux contrôles effectués par la DGCCRF sur le démarchage téléphonique concernaient le secteur de la rénovation énergétique. Il s'agit donc de l'un des premiers secteurs pour les abus constatés en matière de démarchage téléphonique.

Ces pratiques, qui sont vécues par les consommateurs comme une véritable intrusion dans leur vie privée, ont pour conséquence d'entamer leur confiance dans les travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique de leur logement et de jeter le discrédit sur l'ensemble des professionnels, y compris ceux qui sont respectueux du cadre en vigueur. A terme, ces pratiques mettent en péril l'ensemble du secteur et compromettent de ce fait l'atteinte des objectifs nationaux d'économies d'énergie et de développement des énergies renouvelables. Or la rénovation énergétique des logements est une priorité essentielle pour la réduction des émissions de gaz à effet de serre (la consommation des bâtiments représente environ 25% des émissions nationales). Les objectifs du Gouvernement en la matière sont ambitieux: -15% de consommation énergétique pour les logements d'ici 2023 (par rapport à 2010) et 500 000 rénovations « performantes » par an.

Le préjudice causé par ces pratiques pour la collectivité est d'autant plus alourdi que la plupart des équipements et travaux concernés bénéficient de financements publics ou de soutiens via des mécanismes encadrés par la puissance publique (tels les Certificats d'Economie d'Energie). Ces pratiques de démarchage nuisent donc à la crédibilité de la politique et des soutiens publics, d'autant que l'usurpation de l'identité de l'Etat ou les mensonges sur les aides disponibles accompagnent souvent la pratique de démarchage téléphonique.

Ces financements sont par ailleurs essentiels à l'accélération nécessaire de la dynamique de rénovation énergétique des logements et sont appelés à être maintenus de manière durable. Les 700 000 isolations de combles, toitures ou planchers ou encore les 270 000 remplacements de vieilles chaudières fossiles en 2019 attestent de l'ampleur de la politique publique et des aides qui la soutiennent. Aussi des mesures apparaissent indispensables pour lutter contre ces pratiques de démarchage et assurer la confiance des consommateurs et des citoyens dans la politique publique qui est menée.

C'est pourquoi, afin de compléter et d'appuyer le Gouvernement dans le cadre de son plan de lutte contre la fraude dans le secteur de la rénovation énergétique, il semble nécessaire renforcer la protection des consommateurs et prévenir la captation induite de financements publics en interdisant le démarchage téléphonique pour la commercialisation d'équipements et de travaux destinés à des logements, permettant la réalisation d'économies d'énergie et la production d'énergies renouvelables. Cette interdiction pourra couvrir des travaux, tels que ceux permettant l'isolation thermique des logements, et des équipements produisant des énergies renouvelables, au nombre desquels les pompes à chaleur et les panneaux photovoltaïques.

Il convient en dernier lieu de souligner que, pour les rédacteurs de cet amendement, une telle interdiction n'aurait pas vocation à s'étendre à d'autres secteurs ou domaines. C'est en effet la spécificité propre des travaux de rénovation énergétique qui justifie une telle disposition: recrudescence des fraudes et part essentiel du secteur dans le démarchage abusif ; fort soutien public à travers des aides et mécanismes financiers abondants, soutenant un secteur et une politique publique prioritaire pour la transition écologique; et nombreuses possibilités pour les professionnels du secteur d'opter pour d'autres modalités commerciales. À ce dernier titre, on notera la

mobilisation de très nombreux professionnels du secteur en faveur de cette disposition, en vue de restaurer la confiance des consommateurs.