

ASSEMBLÉE NATIONALE

28 janvier 2020

DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE ET APPELS FRAUDULEUX - (N° 2616)

Commission	
Gouvernement	

Non soutenu

AMENDEMENT

N ° 71

présenté par
M. Thiébaud

ARTICLE 5

Après le mot :

« rapport »,

insérer le mot :

« direct ».

EXPOSÉ SOMMAIRE

Les consommateurs et leurs associations ont clairement exprimé les nuisances du démarchage téléphonique intempestif dont ils sont victimes.

Certains, et souvent les plus vulnérables, débranchent même leur téléphone au risque de ne pas être joignables ou de ne pas pouvoir passer un appel en cas d'urgence.

L'instauration du consentement explicite et préalable à tout appel n'est pas la solution actuellement retenue. Il convient alors de recentrer le démarchage sur sa fonction essentielle, la gestion du client et de sa relation contractuelle. Un consommateur qui s'inscrit sur une liste d'opposition, ne devrait être importuné avec un appel que si c'est appel est en lien direct avec sa relation contractuelle.

Par ailleurs, il convient de préciser le dispositif. Bien qu'il existe toujours des centres d'appels « classiques », les centres virtuels ont pris une place de marché importante et les pratiques commerciales employées ont changées afin d'augmenter l'efficacité des agents. Les automates d'appel « classiques » (type « robot call » avec message préenregistré ou les systèmes générant des « ping-call », c'est-à-dire des appels en absence raccrochant au bout d'une sonnerie et incitant les consommateurs à rappeler) ont été complétés par des dispositifs avec des logiciels de composition de numéros prédictive et progressive. Or les consommateurs sont tout autant, voire davantage, gênés par ces méthodes permettant d'appeler un grand nombre de consommateurs simultanément.

Dans le mode progressif, les appels non décrochés sont interrompus après un laps de temps prédéfini. En mode prédictive les numéros sont composés automatiquement avant même que les agents soient disponibles. Les réclamations actuelles montrent que pour les consommateurs, ces appels n'ont aucune valeur ajoutée car, bien que le téléphone sonne simultanément chez une centaine de consommateurs, seul celui qui décroche le premier déclenche une conversation. Pour les autres, c'est une nuisance, ressentie comme un harcèlement téléphonique par bon nombre de consommateurs.

Cet amendement a été travaillé avec le Centre européen de la Consommation.