

ASSEMBLÉE NATIONALE

28 janvier 2020

DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE ET APPELS FRAUDULEUX - (N° 2616)

Commission	
Gouvernement	

Non soutenu

AMENDEMENT

N° 75

présenté par

M. Straumann et M. Cattin

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, entre 2012 et 2019, une progression de 60 % des litiges liés au démarchage téléphonique.

Solliciter un consommateur sans son consentement lui interdit, de fait, un choix éclairé, en étant dans l'incapacité de comparer les offres. De plus, les informations présentées lors des échanges téléphoniques sont trop souvent inexactes ou incomplètes.

Mais c'est en matière d'assurance que le démarchage téléphonique s'avère particulièrement problématique. 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 ne respectent que rarement 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 ainsi d'interdire le démarchage téléphonique en matière d'assurance.