

ASSEMBLÉE NATIONALE

9 juillet 2022

MESURES D'URGENCE POUR LA PROTECTION DU POUVOIR D'ACHAT - (N° 19)

Tombé

AMENDEMENT

N ° CE182

présenté par

M. Jumel, Mme Bourouaha et M. William

ARTICLE 8

À l'alinéa 2, après le mot :

« électronique »,

insérer les mots :

« ou à distance »

EXPOSÉ SOMMAIRE

Alors que les dérives du démarchage téléphonique ont empiré depuis la crise sanitaire, les relations commerciales découlant de ces pratiques sont viciées. En effet, 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, voire inexactes.

Sans surprise, les secteurs qui ont massivement recours à cette pratique sont ceux qui concentrent le plus de litiges. Alors que les assurances santé et prévoyance sont massivement vendues par démarchage téléphonique, et qu'elles représentent moins d'un tiers (29 %) des contrats, elles sont à l'origine de près des trois-quarts des réclamations (72 %).

En outre, les professionnels s'exonèrent régulièrement de 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 de s'assurer que les contrats d'assurance souscrits à la suite d'un démarchage téléphonique