

ASSEMBLÉE NATIONALE

3 mars 2025

VISANT À INTERDIRE LE DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE - (N° 996)

Commission	
Gouvernement	

Rejeté

AMENDEMENT

N ° 32 (Rect)

présenté par

Mme Oziol, Mme Abomangoli, M. Alexandre, M. Amard, Mme Amiot, Mme Amrani, M. Arenas, M. Arnault, Mme Belouassa-Cherifi, M. Bernalicis, M. Bex, M. Bilongo, M. Bompard, M. Boumertit, M. Boyard, M. Cadalen, M. Caron, M. Carrière, Mme Cathala, M. Cernon, Mme Chikirou, M. Clouet, M. Coquerel, M. Coulomme, M. Delogu, M. Diouara, Mme Dufour, Mme Erodi, Mme Feld, M. Fernandes, Mme Ferrer, M. Gaillard, Mme Guetté, M. Guiraud, Mme Hamdane, Mme Hignet, M. Kerbrat, M. Lachaud, M. Lahmar, M. Laisney, M. Le Coq, M. Le Gall, Mme Leboucher, M. Legavre, Mme Legrain, Mme Lejeune, Mme Lepvraud, M. Léaument, Mme Élisabeth Martin, M. Maudet, Mme Maximi, Mme Mesmeur, Mme Manon Meunier, M. Nilor, Mme Nosbé, Mme Obono, Mme Panot, M. Pilato, M. Piquemal, M. Portes, M. Prud'homme, M. Ratenon, M. Saint-Martin, M. Saintoul, Mme Soudais, Mme Stambach-Terreiro, M. Taché, Mme Taurinya, M. Tavel, Mme Trouvé et M. Vannier

ARTICLE PREMIER

À la fin de l'alinéa 10, supprimer les mots :

« , y compris lorsqu'il s'agit de proposer au consommateur des produits ou des services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité ».

EXPOSÉ SOMMAIRE

Par cet amendement de repli, les député.es LFI-NFP souhaitent a minima limiter l'exception client prévue par ce même article. Celle-ci risque de rendre inapplicable dans les faits le régime d'opt-in proposé et donc de continuer à exposer les consommateurs au fléau que constitue le démarchage téléphonique.

En effet, cet article dispose que l'interdiction de démarcher par voie téléphonique tout consommateur qui n'y aurait pas préalablement consenti n'est pas applicable « lorsque la sollicitation intervient dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport direct

avec l'objet de ce contrat, y compris lorsqu'il s'agit de proposer au consommateur des produits ou des services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat ».

Cette formulation est en substance la même que celle de la loi actuelle, et l'une des causes de l'échec du système Bloctel. Toute société serait dès lors libre de déranger un consommateur qui aurait souscrit, parfois des années plus tôt, un produit ou bien un service auprès de cette même entreprise mais aussi de toute autre entreprise qui lui aurait vendu un produit "complémentaire". Nous proposons donc de maintenir l'exception client tout en la restreignant aux seules sollicitations ayant un lien direct avec l'objet d'un contrat existant entre l'entreprise et le consommateur démarché.

Tout mécanisme d'incitation des entreprises plutôt que d'interdiction serait une impasse, et une nouvelle insulte pour les Françaises et Français qui ont déjà essuyé des réformes inutiles et vidées de leur substance en la matière. Trois quart des Français.es sont victimes chaque semaine de démarchage sur leur mobile. 97% de nos concitoyen.nes s'en disent « très agacé.es ».

Le démarchage téléphonique incarne le marché qui s'immisce dans tous les pans de notre vie, jusqu'à notre intimité, à toute heure. Et ce alors qu'il n'a pas d'utilité sociale, ne rend pas de services aux consommateurs et incite à la consommation de produits inutiles, à mille lieues de l'urgence de notre temps : la bifurcation écologique. Il est extrêmement intrusif et perturbe le droit de chacun.e à la tranquillité. Au sentiment de harcèlement et de violation de la vie privée s'ajoutent des conséquences parfois très graves. En particulier, le refus de répondre au téléphone peut conduire à l'isolement de certaines personnes, y compris face aux risques. Cela concerne surtout les personnes âgées, qui figurent parmi les premières cibles, étant les principales utilisatrices du téléphone fixe dont les numéros sont faciles à dénicher pour les centres d'appel via les annuaires publics.

Le démarchage téléphonique est aussi un fléau pour celles et ceux qui le vivent au quotidien et en continu : les travailleurs du secteur. Outre des conditions d'emploi particulièrement rudes (salaires très faibles, dictature du chiffre et du "reporting" et donc cadence infernale, absence d'autonomie, bruit ambiant excessif...), aux effets souvent délétères sur la santé physique et mentale, s'ajoute le fardeau d'échanges particulièrement pénibles avec les consommateurs excédés. Les compétences et qualités de ces travailleurs seraient bien mieux employés ailleurs que dans ces centres d'appel nuisibles et aliénants.