

ASSEMBLÉE NATIONALE

3 mars 2025

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

Commission	
Gouvernement	

Rejeté

AMENDEMENT

N° 45

présenté par
M. Mendes

ARTICLE PREMIER

I. – À la fin de l’alinéa 10, substituer aux mots :

« sollicitation intervient dans le cadre de l’exécution d’un contrat en cours et a 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 en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité »

les mots :

« personne appelée est un client ».

II. – En conséquence, compléter le même alinéa 10 par la phrase suivante :

« Dans ce cas, le professionnel peut le démarcher par téléphone pour lui proposer tout produit ou service qu’il commercialise, sans préjudice du droit d’opposition du client à la conservation et l’utilisation de ses données à caractère personnel. »

EXPOSÉ SOMMAIRE

Du point de vue des consommateurs comme des entreprises, il est capital de préserver et de développer la relation client. Les canaux physiques (boutiques et ventes à domicile) sont en perte de vitesse au profit de la relation à distance, y compris téléphonique. La pandémie a accentué cette tendance. En conséquence, le présent amendement prévoit le droit de démarcher un client par téléphone pour tout produit ou service offert par l’entreprise (et pas seulement pour lui parler du contrat en cours), sauf si ce client use de son droit d’opposition à l’utilisation et à la conservation de ses données personnelles qu’il peut exercer à tout moment. Cette approche donne plus de liberté aux entreprises dans le cadre de la relation client tout en protégeant le consommateur qui ne souhaite

plus être appelé. Les sanctions très dissuasives prévues par le RGPD permettent d'atteindre l'objectif fixé. Ce cadre légal incite les entreprises de toutes tailles à agir envers leurs clients de manière responsable et respectueuse pour les informer de nouvelles offres.