DÉMARCHAGE PAR TÉLÉPHONE - LES NOUVELLES RÈGLES AU 1ER MARS 2023

Categories: À la une !, Actualités ADC FRANCE, Informations juridiques, Les conseils, Télécommunication, Téléphonie fixe, Téléphonie mobile
Tags: Conseils, Tableau d'honneur



Nous subissons de plus en plus d'appels téléphoniques non sollicités de vendeurs de produits en tous genres. Cela est arrivé à un tel niveau que le législateur renforce régulièrement les dispositions légales encadrant ce mode de prospection.

Un décret entre en application le 1er mars. Nous publions ses dispositions :

Le démarchage téléphonique limité en semaine

À partir du 1er mars 2023, le démarchage téléphonique des consommateurs sera autorisé uniquement du lundi au vendredi, de 10 heures à 13 heures et de 14 heures à 20 heures. Il sera interdit le samedi, le dimanche et les jours fériés.

Cet encadrement s'appliquera aussi bien aux personnes non-inscrites sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel qu'à celles inscrites, mais sollicitées dans le cadre d'un contrat en cours.

En revanche, si le consommateur a donné son consentement préalable pour être appelé, le décret ne s'applique pas et il pourra être sollicité en dehors de ces jours et de ces plages horaires.

Protéger les consommateurs des sur-sollicitations

Les consommateurs ne pourront pas être sollicités plus de quatre fois par mois (30 jours calendaires) par voie téléphonique à des fins de prospection par le même professionnel ou par une personne agissant pour son compte.

Enfin, si le consommateur refuse ce démarchage lors de la conversation, il ne pourra pas être recontacté avant l'expiration d'une période de soixante jours calendaires révolus à compter de ce refus.

Ce décret fait suite à la loi du 24 juillet 2020 qui vise à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les pratiques frauduleuses.

La violation de ces règles est sanctionnée de l'amende administrative prévue à l'article L. 242-16 du code de la consommation (75 000 euros d'amende pour une personne physique et 375 000 euros pour une personne morale).

Ce nouveau dispositif vient renforcer les règles de protection de la vie privée des consommateurs tout en ne menaçant pas les emplois dans les centres d'appels en France.

Vous trouverez toutes les informations avec le lien ci-dessous :

https://www.economie.gouv.fr/nouvelles-mesures-encadrement-demarchage-telephonique#

Nos commentaires

Ce texte améliore la situation mais nous avons un doute sur son efficacité. Le futur permettra de voir si cela suffit ou pas.

Vous pouvez aussi indiquer lors de l'appel non sollicité que vous n'avez pas donné vos données et qu'il s'agit d'une violation du Règlement Européen de Protection des Données.

Vous pouvez aussi préciser que si un seul autre appel est passé, vous déposerez plainte auprès de la CNIL (Commission informatique et Liberté). Les liens ci-dessous vous donne le détail :

https://www.cnil.fr/fr/cnil-direct/question/quels-sont-les-grands-principes-des-regles-de-protection-des-donnees

https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees

L'expérience prouve que cette menace est très efficace.... En général, l'interlocuteur raccroche de suite....