DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE ABUSIF : LES CONSÉQUENCES DE LA LOI NAEGELEN

Categories: Artisans : litige lié aux travaux, Assurance, Commande, livraison, Devis, factures, Quotidien, Télécommunication
Tags: Actualités, Conseils

Depuis la fin du XIX^{ème} siècle la diffusion du téléphone au sein des ménages a été le synonyme d'une véritable révolution technologique. Cependant, depuis de nombreuses années les consommateurs font les frais des inconvénients de cette avancée. En effet, beaucoup subissent les appels intempestifs de démarcheurs téléphoniques pas toujours bienveillants. Face à ce harcèlement continu, des listes d'opposition au démarchage téléphonique, à l'efficacité souvent décriée ont émergé. Désormais, le législateur est intervenu dans le but de limiter les abus de ce secteur. Nous vous restituons les nouveautés.

En effet, l'Assemblée Nationale a adopté en deuxième lecture une proposition de loi, disponible dans le lien ci-dessous, visant à encadrer le démarchage téléphonique et les appels frauduleux.

http://www.assemblee-nationale.fr/dyn/15/textes/l15t0394_texte-adopte-seance#

Le Sénat en deuxième lecture a apporté les modifications précisées dans le lien ci-dessous à la proposition de loi.

https://www.senat.fr/petite-loi-ameli/2019-2020/464.html

Cette loi a été définitivement adopté le 7 juillet dans le cadre des échanges d'une commission

paritaire assemblée nationale / sénat :

https://www.senat.fr/dossier-legislatif/ppl18-183.html

La loi été publiée au Journal Officiel le 24 juillet 2020. Vous trouverez dans le lien ci-dessous nos commentaires juridiques.

Nous examinons pour vous les modifications qu'apporte cette loi en vous présentant la nouvelle réglementation qui est entrée en vigueur en matière de démarchage téléphonique, les solutions pouvant vous être utiles pour éviter d'être importunés.

La réglementation

Cette proposition de loi vise particulièrement le secteur de la réalisation de travaux énergétiques. Pour autant, les autres secteurs n'ont pas été complètement oubliés.

La réalisation de travaux énergétiques

Il résulterait de ce texte que « *sous réserve du deuxième alinéa, est interdite toute prospection commerciale de consommateurs par voie téléphonique qui vise* ***la vente par des professionnels d'équipements ou de travaux destinés à des logements et permettant la réalisation d'économies d'énergie ou la production d'énergies renouvelables.*** »

Nous soulignons que les exceptions qui sont évoquées ci-dessus ne sont pas encore clairement définies.

En raison des nombreuses plaintes de consommateurs et des abus de certaines entreprises de ce secteur, le démarchage téléphonique ne pourrait plus avoir lieu dans ces domaines. Il convient de noter que le domaine a été soigneusement délimité.

Les autres secteurs

Par ailleurs, si les autres secteurs ne font pas l'objet d'une telle mesure, ils n'ont pas pour autant été complètement occultés du champ de cette proposition de loi. En effet, « *un décret, pris après avis du Conseil national de la consommation, détermine* ***les jours, horaires et la fréquence auxquels la prospection commerciale par voie téléphonique non sollicitée peut avoir lieu****, lorsqu'elle est autorisée en application du deuxième alinéa du présent article*. ».

Si un tel décret n'a pas encore été pris, on peut raisonnablement gager qu'il exclurait les jours fériés, les nuits et les heures des repas afin de moins déranger les consommateurs. Les appels liés à des sondages et des études pourraient aussi être encadrés.

Il est également prévu que « ***tout contrat conclu avec un consommateur à la suite d'un***

démarchage téléphonique réalisé en violation des dispositions du présent article est nul. ». Ceci offrirait un recours supplémentaire pour les victimes de démarchage malhonnête.

Enfin, les démarcheurs seront tenus de respecter un code de bonne conduite.

En matière d'assurance, le code de bonne conduite sera sans doute calqué sur l'avis du comité consultatif du secteur financier sur le démarchage téléphonique publié dans le lien ci-dessous.

https://www.ccsfin.fr/avis-du-comite-consultatif-du-secteur-financier-sur-le-demarchage-telephonique-en-assurance

Il devrait être notamment prohibé selon cet avis : de créer à la place du consommateur une adresse électronique afin de lui envoyer des documents contractuels ou pré-contractuels, de présenter le droit de renonciation comme une absence d'engagement, d'appeler ou de rappeler des consommateurs qui ont exprimé leur refus de recevoir des offres commerciales, ou encore de proposer la souscription pour un risque déjà couvert sans s'assurer de la possibilité de résilier en même temps ce contrat en cours.

Si la nouvelle réglementation prévoit des avancées qui méritent d'être saluées, ce serait bien au consommateur d'effectuer des démarches afin de limiter le nombre de ces appels non-désirés.

Les solutions face au démarchage intempestif

Bloctel permet de refuser le démarchage téléphonique en s'inscrivant gratuitement.

L'efficacité réelle de Bloctel semble plus contrastée. Cette plateforme qui a remplacé Pacitel n'est pas réellement plus utile aux consommateurs qui continuent d'être dérangés par des appels intempestifs. Au-delà des entreprises françaises qui ne respectent pas la liste de Bloctel, les consommateurs subissent également le démarchage de centres d'appels installés à l'étranger qui dissimulent leur numéro voire qui utilisent un numéro d'emprunt. Ainsi, elles ne peuvent être sanctionnées car elles ne sont pas identifiées.

A noter : l'inscription sur la liste d'opposition Bloctel ne vaut pas pour la prospection en vue de la **fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines** (article L. 223-5 du Code de la consommation), pour les domaines qui ne concernent **pas la vente de biens ou de services** (sondages, service public…), lorsque vous **communiquez librement votre numéro** afin d'être contactés (soyez donc vigilants dans les cases que vous cochez en cas de commande sur internet), mais encore en cas de **relations contractuelles préexistantes** entre le professionnel et le consommateur (article L.223-1 du même code).

Pour plus de conseils face au démarchage téléphonique, n'hésitez pas à consulter notre article à l'adresse suivante :
http://adcfrance.fr/telephonie-mobile/appel-telephonique-non-sollicite-les-astuces-de-ladc-lorraine/

Malgré votre prévoyance, il se peut que des professionnels ne tiennent pas compte de votre refus d'être démarché. Dans ce cas, il convient de noter une évolution notable des sanctions.

Les nouvelles sanctions

Des sanctions sont prévues en cas de non-respect par les professionnels des dispositions du Code de la consommation concernant les personnes inscrites sur les listes d'opposition au démarchage téléphonique : « *tout manquement aux dispositions des articles L. 223-1 à L. 223-5 est passible d'une* ***amende administrative*** *dont le montant ne peut excéder 15 000 euros pour une personne physique et 75 000 euros pour une personne morale*. » (Article L. 242-16 du Code de la consommation).

Cela vaut donc si l'entreprise vous contacte alors que vous êtes inscrits sur Bloctel.

Selon la proposition de loi précitée visant à encadrer le démarchage téléphonique et à encadrer les appels frauduleux, les montants d'amendes seraient élevés respectivement à **75 000€ et 375 000€, soit une multiplication par 5.**

Cette augmentation de l'amende pourrait être saluée pour son aspect dissuasif, mais la question de son application concrète reste plus incertaine.

Nous avons créé un autre article sur les changements juridiques concernant les opérateurs de téléphonie. Vous pouvez consulter cette page avec le lien ci-dessous :

http://adcfrance.fr/artisans-litige-lie-aux-travaux/loi-naegelen-sur-le-demarchage-telephonique-notre-analyse-juridique/

Vous trouverez avec le lien ci-dessous un résumé de la situation parue dans VOSGES MATIN :

https://www.vosgesmatin.fr/politique/2020/07/07/demarchage-telephonique-ce-que-la-loi-naegelen-va-changer

Comme vous pouvez le constater, la situation semble évoluer. Mais tout n'est pas réglé car pour l'instant, nous avons un secteur d'activité concerné et la promesse de l'édition d'un code de bonne conduite.

A suivre donc au vu des divers textes légaux manquants pour une application complète.