



**Direction de la
séance**

Proposition de loi

Démarchage téléphonique et lutte contre les appels frauduleux

(2ème lecture)

(n° 464 , 463)

N° 24 rect. bis

4 juin 2020

AMENDEMENT

présenté par

Mme NOËL

C	Défavorable
G	
Non soutenu	

ARTICLE 1ER BIS

Après l'alinéa 2

Insérer un alinéa ainsi rédigé :

« 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.

Objet

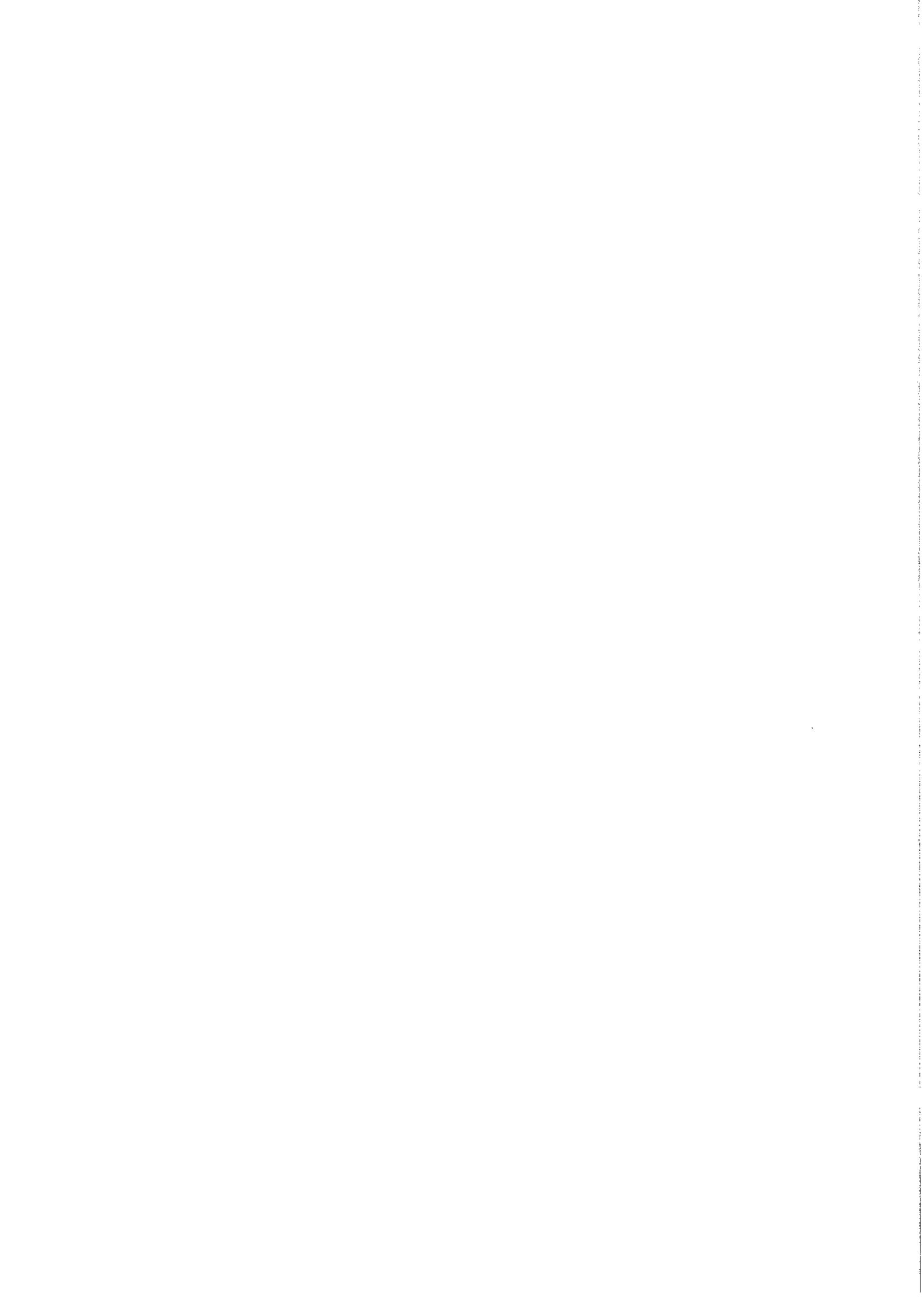
Selon l'UFC-Que Choisir, en 2017, plus d'un consommateur sur trois a fait l'objet d'une prospection téléphonique visant à leur faire souscrire des installations fonctionnant à l'énergie renouvelable.

Ces sollicitations sont à l'origine d'innombrables litiges ayant coûté, a minima, 17 millions d'euros aux consommateurs entre 2007 et 2018. 1

En outre, les travaux souscrits par le biais du démarchage téléphonique s'avèrent souvent inefficaces. De ce fait, les économies d'énergie espérées ne sont pas réalisées, et l'atteinte des objectifs environnementaux nationaux est menacée.

Ainsi, afin d'éviter que les consommateurs ne commandent des travaux de rénovation énergétique n'entraînant pas les économies d'énergie attendues, et de tendre vers la nécessaire transition écologique et solidaire, le présent amendement propose d'interdire le démarchage téléphonique en matière de travaux de rénovation énergétique.

NB : La présente rectification porte sur la liste des signataires.





**Direction de la
séance**

Proposition de loi

**Démarchage téléphonique et lutte contre les appels
frauduleux**

(2ème lecture)

(n° 464 , 463)

N° 25 rect. bis

4 juin 2020

AMENDEMENT

présenté par

Mme NOËL

C	Défavorable
G	
Non soutenu	

ARTICLE 5

Rédiger ainsi cet article :

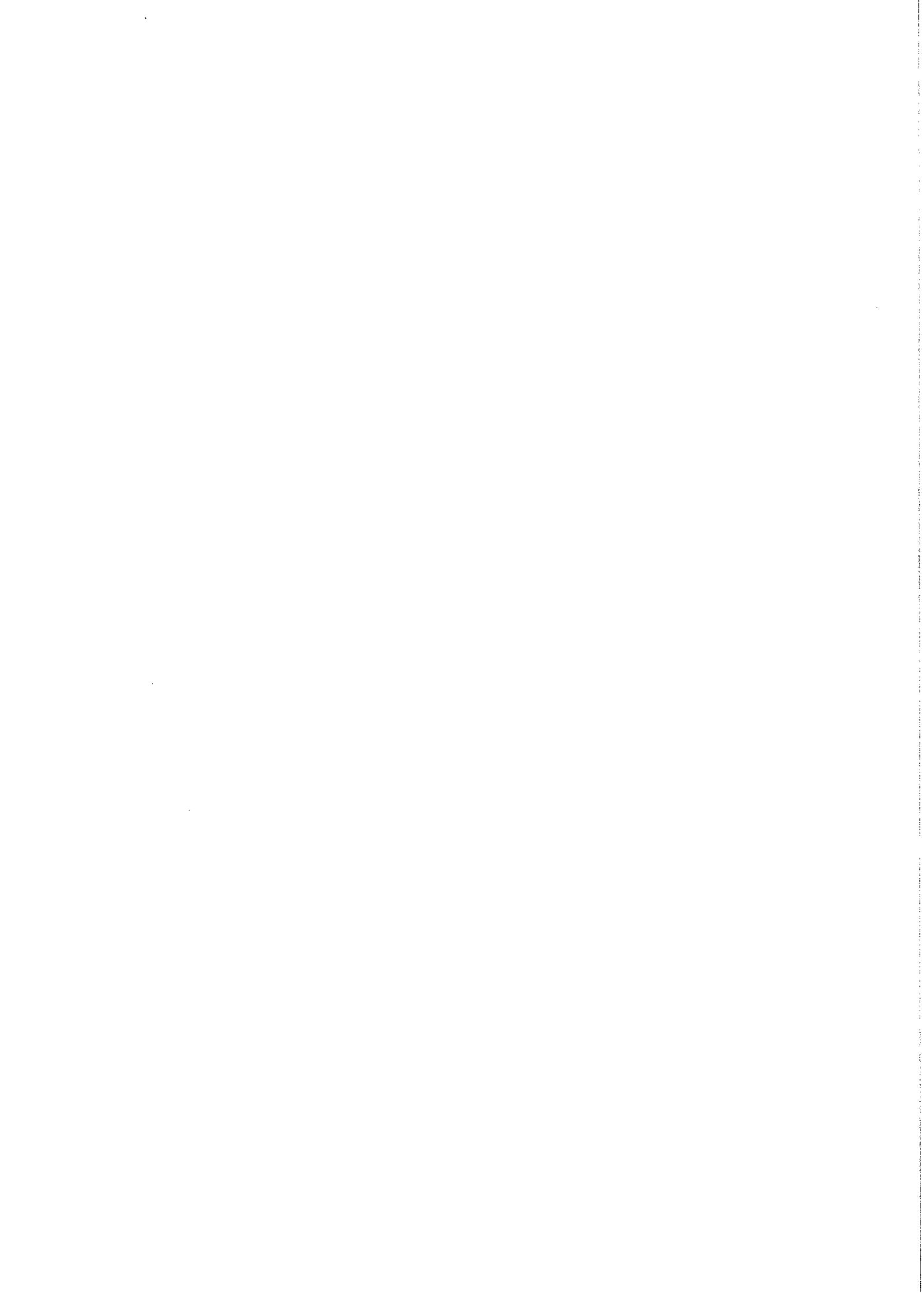
Après le mot : « liste », la fin du second alinéa de l'article L. 223-1 du code de la consommation est ainsi rédigée : « , à l'exception des sollicitations ayant un lien direct avec l'objet d'un contrat en cours ».

Objet

En sa rédaction actuelle, l'article 5 prévoit que lorsqu'un consommateur est inscrit sur Bloctel, les entreprises ont l'interdiction de le démarcher par téléphone « à l'exception des sollicitations intervenant 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 celui-ci ou de nature à améliorer ses ou performances ou sa qualité. »

Ces exceptions sont trop nombreuses, et inciteront les entreprises à proposer aux consommateurs une multitude d'offres dont ils n'ont pas le besoin. Il convient de limiter les appels aux sollicitations ayant un lien direct avec l'objet d'un contrat en cours.

NB :La présente rectification porte sur la liste des signataires.





**Direction de la
séance**

Proposition de loi

**Démarchage téléphonique et lutte contre les appels
frauduleux**

N° 26 rect. bis

(2ème lecture)

4 juin 2020

(n° 464 , 463)

AMENDEMENT

présenté par

Mme NOËL

C	Défavorable
G	
Non soutenu	

ARTICLE 1ER BIS

Après l'alinéa 2

Insérer un alinéa ainsi rédigé :

« La prospection par voie téléphonique visant à obtenir la souscription de contrats d'assurances est interdite.

Objet

Les litiges liés au démarchage téléphonique ont progressé de 60 % entre 2012 et 2019.

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.

Le démarchage téléphonique s'avère particulièrement problématique en matière d'assurance.

Si les contrats d'assurance souscrits à la suite d'un démarchage téléphonique ne représentent que 29 % de l'ensemble des souscriptions, ils sont à l'origine de 72 % des réclamations.

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 d'interdire le démarchage téléphonique en matière d'assurance.

NB :La présente rectification porte sur la liste des signataires.





Direction de la
séance

Proposition de loi

Démarchage téléphonique et lutte contre les appels frauduleux

(2ème lecture)

(n° 464 , 463)

N° 27 rect. bis

4 juin 2020

AMENDEMENT

présenté par

Mme NOËL

C	Défavorable
G	
Non soutenu	

ARTICLE 1ER BIS

Après l'alinéa 2

Insérer un alinéa ainsi rédigé :

« Est interdite toute prospection commerciale de consommateurs par voie téléphonique qui vise la souscription de contrats de fourniture d'électricité ou de gaz naturel.

Objet

Les fournisseurs d'énergie sont, selon l'UFC-Que Choisir, les troisièmes démarcheurs les plus actifs.

En outre, les litiges liés au démarchage téléphonique ont progressé de 60 % entre 2012 et 2019.

Les relations commerciales découlant de cette pratique 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.

Ainsi, du fait de la prolifération des litiges et des mauvaises pratiques des professionnels, il convient d'interdire le démarchage téléphonique en matière de fourniture d'électricité et de gaz naturel.

NB : La présente rectification porte sur la liste des signataires.



**Direction de la
séance**

Proposition de loi

Démarchage téléphonique et lutte contre les appels frauduleux

N° 28 rect. bis

(2ème lecture)

4 juin 2020

(n° 464 , 463)

AMENDEMENT

présenté par

Mme NOËL

C	Défavorable
G	
Non soutenu	

ARTICLE 1ER A (SUPPRESSION MAINTENUE)

Rétablir cet article dans la rédaction suivante :

L'article L. 34-5 du code des postes et des communications électroniques est ainsi modifié :

1° Au premier alinéa, après les mots : « courriers électroniques », sont insérés les mots : « ou d'un appel vocal » ;

2° Après le cinquième alinéa, il est inséré un alinéa ainsi rédigé :

« L'interdiction prévue au premier alinéa du présent article ne s'applique pas à la prospection directe au moyen d'un appel vocal en vue d'actions caritatives, de la réalisation de sondages ou de la fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines. »

Objet

En France, entre 2016 et 2018, 1,3 million de réclamations, émanant de 200 000 personnes, ont été déposées par les seuls inscrits à Bloctel. Sur la même période, en Allemagne, où le système d'opt-in est en vigueur, près de 150 000 plaintes ont été comptabilisées sur l'ensemble de sa population. Autrement dit, le taux de plainte n'est, pour tous les ménages allemands, que de 0,36 %. En France, il est de 5 % des inscrits à Bloctel, soit 14 fois supérieur.

De plus, à la suite de la mise en place de l'opt-in au Portugal en 2012, et au Royaume-Uni en 2018, les associations de consommateurs portugaise DECO, et anglaise Which? soulignent une baisse significative du nombre de plaintes.

Pour répondre au fléau que représente le démarchage téléphonique non sollicité, et à l'inefficacité du dispositif Bloctel, le présent amendement propose d'aligner le régime de ce

type de prospection sur celui des SMS et courriels qui disposent d'un système d'opt-in. Ainsi, les consommateurs ayant consenti à fournir leurs données téléphoniques pourront être sollicités ; dans le cas contraire, le démarchage téléphonique sera considéré comme illégal.

Pour cela, il est proposé que tous les régimes relatifs au démarchage figurent au même article, dans un souci d'harmonisation et de clarté.

NB :La présente rectification porte sur la liste des signataires.



**Direction de la
séance**

Proposition de loi

Démarchage téléphonique et lutte contre les appels frauduleux

N° 29 rect. bis

(2ème lecture)

4 juin 2020

(n° 464 , 463)

AMENDEMENT

présenté par

Mme NOËL

C	Défavorable
G	
Non soutenu	

ARTICLE 1ER

Compléter cet article par un paragraphe ainsi rédigé :

... – Après l'article L. 221-17 du code de la consommation, il est inséré un article L. 221-... ainsi rédigé :

« Art. L. 221-.... – Tout appel de prospection commerciale par voie téléphonique doit être identifiable par le consommateur à l'aide d'un préfixe précédant obligatoirement le numéro de la ligne appelante.

« Un décret pris après avis de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse détermine les modalités d'application du premier alinéa. »

Objet

Afin que les consommateurs puissent, en un regard, identifier la nature des appels qu'ils reçoivent, il convient de prévoir que les numéros de téléphone utilisés par les démarcheurs soient précédés d'un préfixe spécifique.

Une telle disposition permettrait aux consommateurs de pouvoir refuser d'être démarché avant même d'avoir décroché, et limiterait le nombre de litiges engendrés par la prospection commerciale par voie téléphonique.

Cette disposition est directement inspirée du texte issu du Conseil dans le cadre des débats relatifs au règlement européen « E-Privacy ».

NB :La présente rectification porte sur la liste des signataires.

