

Encadrement du démarchage téléphonique et lutte contre les appels frauduleux

La proposition de loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux, déposée à l'Assemblée nationale le 3 octobre 2018 avait pour objectif de protéger le consommateur, tout en préservant les emplois issus d'entreprises françaises et de centres d'appels basés en France. Les discussions parlementaires ont abouti à l'adoption de la version finale du texte en commission mixte paritaire le 15 juillet 2020. La loi du 24 juillet 2020 qui comprend 12 articles contre six dans la proposition initiale, a été publiée au Journal officiel du 25 juillet 2020.

Les nouveautés apportées par la loi concernent le secteur de la rénovation, l'information du consommateur, le renforcement de l'obligation des professionnels, l'aggravation des sanctions, la lutte contre les appels frauduleux, etc...

Cette analyse juridique détaille les mesures de cette loi pouvant avoir un lien avec le logement.



Interdiction du démarchage dans le secteur de la rénovation énergétique (loi du 24.7.20 : art. 3 / C. conso. : L. 223-1)

Toute prospection commerciale de consommateurs par des professionnels, par voie téléphonique, ayant pour objet la vente d'équipements ou la réalisation de travaux visant un logement en vue de la réalisation d'économies d'énergie ou de la production d'énergies renouvelables est désormais interdite. Il existe néanmoins une exception concernant les sollicitations qui interviennent dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours. Les entreprises du secteur pourront ainsi contacter leurs clients par téléphone, mais pas de nouveaux prospects.

Présentation claire de l'identité du professionnel (loi du 24.7.20 : art. 1 et 2 / C.conso. : L. 221-16)

Lors du démarchage téléphonique, la loi précise que devront être fournis de manière claire, précise et compréhensible au début de la conversation :

- l'identité du professionnel ou l'identité de la personne pour le compte de laquelle il effectue cet appel ;
- ainsi que la nature commerciale de l'appel.

Information du consommateur sur l'existence du service Bloctel

(loi du 24.7.20 : art. 1 et 2 / C.conso. : L. 221-16 et L. 224-30)

Pour mémoire, tout contrat souscrit par un consommateur avec un fournisseur de services de communications électroniques

comporte au moins certaines informations sous une forme claire, détaillée et aisément accessible. Il s'agit notamment de l'identité et l'adresse du fournisseur ou encore la durée du contrat, les conditions de renouvellement et d'interruption des services et du contrat. La loi ajoute à ces informations, la faculté pour l'abonné de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel.

Par ailleurs, lors de l'appel téléphonique, le professionnel doit désormais indiquer au consommateur qu'il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par cette voie.

Enfin, un décret déterminera les modalités selon lesquelles l'inscription sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique est reconductible tacitement.

Cas des relations contractuelles préexistantes

(loi du 24.7.20 : art. 9 / C. conso. : L. 223-1)

L'article L. 223-1 du Code de la consommation prévoit l'interdiction pour un professionnel qui directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, démarche par téléphone un consommateur inscrit sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Cet article prévoyait une exception : en cas de relations contractuelles préexistantes. La loi reformule cette dérogation de la manière suivante, elle vise les sollicitations qui interviennent dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet du contrat. Cela comprend également la proposition au consommateur de produits ou de services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité.

Créneaux de démarchage téléphonique

(loi du 24.7.20 : art. 3 / C. conso. : L. 223-1 et L. 223-5)



Après avis du Conseil national de la consommation, un décret à paraître déterminera les jours, horaires et la fréquence auxquels le démarchage téléphonique pourra être autorisé, dans les cas où il est autorisé. Cette disposition s'applique donc uniquement aux secteurs hors rénovation énergétique.

Renforcement des obligations des professionnels

(loi du 24.7.20 : art. 3 / C. conso. : L. 223-1)

Le professionnel doit s'assurer de la conformité de ses fichiers de prospection avec la liste d'opposition au démarchage téléphonique Bloctel, en saisissant l'organisme chargé de gérer celle-ci :

- au moins une fois par mois s'il exerce à titre habituel une activité de démarchage téléphonique ;
- avant toute campagne de démarchage téléphonique dans les autres cas.

Par ailleurs, le professionnel doit dorénavant respecter un code de bonnes pratiques qui détermine les règles déontologiques applicables au démarchage téléphonique. Ce code de bonnes pratiques, qui est rendu public, est élaboré par les professionnels opérant dans le secteur de la prospection commerciale par voie téléphonique. À noter qu'il est, en tant que de besoin, précisé par décret.

Le professionnel est présumé responsable s'il a tiré profit de sollicitations commerciales de consommateurs par voie téléphonique en violation des dispositions de ces obligations. Sa responsabilité n'est toutefois pas engagée s'il démontre qu'il n'est pas à l'origine de leur violation.

Nullité des contrats conclus abusivement

(loi du 24.7.20 : art.3 / C. conso. : L. 223-1)

Le contrat conclu avec un consommateur à la suite d'un démarchage téléphonique réalisé en violation des dispositions de l'article L223-1 (inscription sur la liste d'opposition), est nul.

Aggravation des sanctions

(loi du 24.7.20 : art. 5,6,7,8 / C. conso. : L. 242-21, L. 242-14 et L. 242-16)

Les sanctions relatives au démarchage téléphonique abusif ont été renforcées (en cas d'absence d'indication de son identité, d'utilisation d'un numéro masqué, de vente des données d'un consommateur inscrit sur la liste d'opposition ou encore l'absence

d'information du consommateur de l'existence de la liste d'opposition Bloctel).

Ces sanctions passent en effet de 3 000 € à 75 000 € pour un particulier et de 15 000 € à 375 000 € pour une entreprise.

Encadrement du démarchage téléphonique relatif à des études et des sondages

(loi du 24.7.20 : art 3 / C. conso. : L. 223-5)

Des règles spécifiques s'appliquent au démarchage téléphonique réalisé par un professionnel qui contacte par téléphone une personne en vue de la réalisation d'une étude ou d'un sondage. En effet, ce professionnel doit respecter des règles déontologiques, rendues publiques, élaborées par les professionnels opérant dans ce secteur. Ces règles précisent notamment les jours et horaires ainsi que la fréquence auxquels les appels téléphoniques aux fins de réalisation d'études ou sondages sont autorisés. À noter que les jours et horaires ainsi que la fréquence auxquels peuvent être passés ces appels sont, en tant que de besoin, précisé par décret. Les manquements à ces dispositions sont passibles 75 000 € d'amende pour un particulier et de 375 000 € pour une entreprise et sont recherchés et constatés par les agents de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

Lutte contre les appels frauduleux

(loi du 24.7.20 : art. 10 / C. conso. : L. 242-21, L. 224-47-1 nouveau, L. 224-46 et L. 224-47)

La loi encadre le démarchage téléphonique, mais renforce également le dispositif de lutte contre les appels frauduleux. Ainsi, les opérateurs téléphoniques peuvent désormais suspendre l'accès à un numéro surtaxé, puis résilier le contrat de l'abonné en cas de réitération (mise en demeure infructueuse), dans les cas suivants :

- si une ou plusieurs des informations fournies par l'abonné bénéficiant d'un numéro surtaxé sont absentes, inexactes, obsolètes ou incomplètes ;
- si aucun produit ou service réel n'est associé à ce numéro ;
- si le produit ou service associé à ce numéro fait partie de ceux que l'opérateur exclut au titre de ses règles déontologiques.

La loi supprime le mécanisme de signalement qui imposait à l'opérateur de vérifier les renseignements fournis par l'abonné disposant d'un numéro surtaxé afin de procéder en cas d'inexactitude à la suspension de l'accès au numéro et, le cas échéant, à la résiliation (C. conso : L. 224-47). Il est substitué par un mécanisme de signalement des anomalies permettant au consommateur de réaliser un signalement de manière claire, précise et compréhensible dans les trois cas mentionnés précédemment. Un arrêté du ministre chargé de l'économie précise les modalités de dépôt des signalements par les consommateurs afin d'en assurer la fiabilité. L'opérateur prend en compte ces signalements pour s'assurer de la bonne exécution du contrat avec l'abonné auquel il affecte un numéro surtaxé.

Pour les appels frauduleux, les sanctions ont également été renforcées puisque qu'elles passent de 3 000 € à 75 000 € pour un particulier et de 15 000 € à 375 000 € pour une entreprise.

Entrée en vigueur

Ces dispositions, hormis celles relevant du domaine réglementaire, sont applicables depuis le 26 juillet 2020.

Directrice de la publication: Madame Hélène ROZIS LE BRETON - Présidente

81, route de Pessan - BP 40571 - 32022 AUCH CEDEX 9 / ☎ 05-81-32-35-05 / 📠 05-81-32-35-09
direction@adil32.org / Site internet: www.adil32.org