

DEMARCHAGE TELEPHONIQUE : RENFORCEMENT DE LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 sur l'encadrement du démarchage téléphonique et la lutte contre les appels frauduleux

L'adoption de la loi fait suite à un nombre important d'appels incessants à vocation commerciale s'invitant dans le quotidien des consommateurs. L'encadrement du démarchage téléphonique vise ainsi à réduire ; d'une part les appels irritant le quotidien des consommateurs, et d'autre part les arnaques et fraudes.

Afin de mieux comprendre les innovations de cette loi, ce tableau synthétique a été établi par le service juridique de l'Institut national la consommation. Il présente les principales mesures de la loi du 24 juillet 2020 concernant les règles en matière de démarchage téléphonique. Il sera actualisé au fil de la publication des mesures d'application. Pour accéder au texte publié au [Journal Officiel](#).

Thèmes	Articles	Dispositions	Mesures d'application	Entrée en vigueur	Texte codifié
RENFORCEMENT DE L'INFORMATION SUR LA FACULTE DE S'OPPOSER AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE					
Modification du contenu de l'information des consommateurs à la charge des fournisseurs de services de communication électroniques	1 ^{er}	Tous les contrats souscrits par des consommateurs avec un fournisseur de services de communications électroniques doivent comprendre sous une forme claire, détaillée et aisément accessible l'information quant à la faculté pour l'abonné de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique .	-	Le 26 juillet 2020	L. 224-30 10° du code de la consommation
Information dans l'appel téléphonique	2	Tous les professionnels sont tenus au début de l'appel d'informer de manière claire, précise et compréhensible le consommateur sur sa faculté de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.	-	Le 26 juillet 2020	L. 221-16 du code de la consommation

Thèmes	Articles	Dispositions	Mesures d'application	Entrée en vigueur	Texte codifié
LE SECTEUR DE LA RENOVATION ENERGETIQUE					
Interdiction du démarchage téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique	3	Toute prospection commerciale par des professionnels 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'énergie renouvelables est interdite.	-	Le 26 juillet 2020	L. 223-1 du code de la consommation
LES ETUDES ET SONDAGES PAR TELEPHONE					
Le démarchage téléphonique relatif à des études et des sondages.	3	Le professionnel qui réalise du démarchage téléphonique en vue de la réalisation d'une étude ou d'un sondage doit respecter les règles déontologiques, rendues publiques, élaborées par les professionnels opérant dans ce secteur.	Décret à venir pour préciser les horaires, fréquence des appels	Le 26 juillet 2020	L. 223-1 et L. 223-5 du code de la consommation
LES OBLIGATIONS ET SANCTIONS APPLICABLES A TOUS LES PROFESSIONNELS					
Le renforcement des obligations professionnelles	3	<ul style="list-style-type: none"> • Le professionnel doit s'assurer de la conformité de ses fichiers de prospection avec ceux de la liste d'opposition Bloctel en saisissant l'organisme chargé de gérer celle-ci. <ul style="list-style-type: none"> - 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 • Le professionnel doit respecter un code de bonnes pratiques élaborés par les professionnels opérant dans le secteur de la prospection commerciale par voie téléphonique. 	Le code de bonnes pratiques peut être précisé par décret	Le 26 juillet 2020	L. 223-1 du code de la consommation

Thèmes	Articles	Dispositions	Mesures d'application	Entrée en vigueur	Texte codifié
Les sanctions des contrats conclus abusivement		<p>Le contrat conclu avec un consommateur à la suite d'un démarchage téléphonique réalisées en violation de l'article L. 223-1 (interdiction du démarchage pour les personnes inscrites sur BLOCTEL ou dans le cadre d'un démarchage sur pour la rénovation énergétique) du code de la consommation est nul (il semble qu'il soit question d'une nullité relative).</p> <p>Le professionnel est présumé responsable s'il a tiré profit de sollicitations commerciales de consommateurs par voie téléphonique en violation de l'article précité du code de la consommation. (En cas de litige c'est au professionnel de prouver qu'il a respecté ses obligations)</p>	-		
Les créneaux horaires		La loi instaure une obligation pour les professionnels de respecter les horaires, jours, et fréquences qui seront fixés par décret pour les appels (lorsque ceux-ci sont autorisés).	Décret à venir afin de fixer les horaires, les jours et la fréquence des appels lorsqu'ils sont autorisés		
LES SANCTIONS RELATIVES AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE ABUSIF					
L'aggravation des sanctions	5,6,7,8	Les sanctions passent de 3 000 euros à 75 000 euros pour un particulier. Elles passent de 15 000 à 375 000 euros pour une entreprise.	-	Le 26 juillet 2020	L. 242-21, L. 242-14 et L. 242-16 du code de la consommation
LE DEMARCHAGE DANS LE CADRE DE RELATIONS CONTRACTUELLES EXISTANTES					
L'exception à l'interdiction du démarchage téléphonique	9	La loi reformule cette dérogation : 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 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.	-	Le 26 juillet 2020	L. 223-1 du code de la consommation

Thèmes	Articles	Dispositions	Mesures d'application	Entrée en vigueur	Texte codifié
LUTTE CONTRE LES APPELS FRAUDULEUX					
La suspension d'accès à un numéro surtaxé et la résiliation du contrat	10	<p>Les opérateurs téléphoniques peuvent suspendre l'accès à un numéro surtaxé puis résilier le contrat en cas de réitération dans les trois cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 le service associé à ce numéro fait partie de ceux que l'opérateur exclut au titre de ses règles déontologiques. 	-	Le 26 juillet 2020	L. 224-46 du code de la consommation
Mécanisme de signalement des anomalies		<p>Le mécanisme de signalement qui imposait à l'opérateur de vérifier les renseignements fournis par l'abonné disposant d'un numéro surtaxé et d'en suspendre l'accès en cas d'inexactitude est substitué par un nouveau mécanisme. Celui-ci consiste dans le signalement des anomalies par le consommateur.</p> <p>(Une plateforme mise en place par les opérateurs permet de signaler les numéros à valeur ajoutée dans l'attente d'un arrêté du ministre chargé de l'économie : https://www.infosva.org/).</p>	-	Un arrêté du ministre chargé de l'économie va préciser les modalités de dépôt des signalements par les consommateurs	L. 224-47 du code de la consommation

CHERRAT Inès
Stagiaire à l'institut national de la consommation