

Démarchage téléphonique : les abus très encadrés

lundi 3 août 2020



Régulièrement, vous êtes peut-être dérangés par des appels non sollicités. Des entreprises vous appellent à toute heure pour vous vendre à tout prix un produit, vous incitent à faire des travaux dans votre logement en vue de la réalisation d'économies d'énergie...

La plupart du temps vous n'avez rien demandé et pire, ces entreprises ne sont même pas censées avoir vos coordonnées.

La nouvelle loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et les appels frauduleux est parue au Journal officiel le 25 juillet 2020.

Elle sonne le glas, entre autres, du démarchage pour la rénovation énergétique. Vous ne devriez donc plus être harcelés d'appels pour l'isolation à 1 €.

Dans les autres domaines, en cas d'appels passés à des personnes inscrites sur Bloctel, la liste d'opposition au démarchage téléphonique, les sanctions seront sévères.

Concernant les tranches horaires durant lesquelles le démarchage sera possible, elles

seront plus strictes. Un décret est à paraître concernant ce point.

Le formalisme de présentation devient également très encadré : le professionnel doit désormais se présenter de façon claire et précise au téléphone et doit également rappeler au consommateur son droit à s'inscrire sur la liste Bloctel.

Les contrevenants à ces règles - s'ils sont identifiés - s'exposeront à 75 000 € pour les personnes physiques et 375 000 € pour les personnes morales.

A noter, qu'un contrat conclu à la suite d'un démarchage téléphonique sans que n'aient été respectées les règles serait nul.

Si depuis le 1er août 2019, les appels affichant un faux numéro sont censés être bloqués, cela n'est pas suffisant.

Vous avez peut-être déjà été contactés par le biais de cette méthode qui consiste par exemple à passer un appel depuis l'Asie vers les Hauts-de-France sans indicatif international : le vrai numéro se cache derrière un numéro local qui commence par 03 ou se cache derrière un préfixe de portable en 06 ou 07, ce qui vous incite à décrocher.

En vertu de cette nouvelle loi, le législateur laisse 2 ans aux opérateurs téléphoniques pour mettre en place un système permettant d'authentifier le numéro de l'appelant et interrompre l'acheminement de l'appel en cas de faux affichage de numéro.