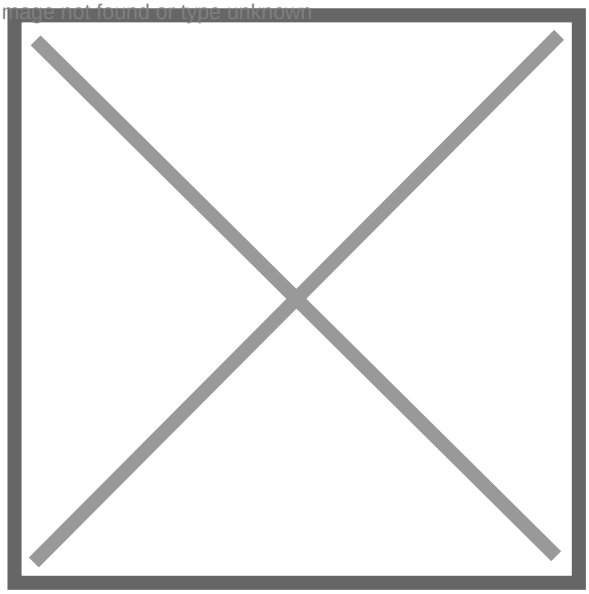
Image not found or type unknown



ASSURANCES Démarchage téléphonique

Par **chaber**, le **20/03/2022** à **09:41**

Que Choisir 16 mars 2022

Alors que les litiges en lien avec le démarchage téléphonique, notamment en assurance, ne faiblissent pas dans un contexte de crises, propice à l'usage d'argumentaires anxiogènes, je me félicite de la prochaine entrée en vigueur d'un Décret qui
constitue une avancée concrète pour les consommateurs.

Le démarchage téléphonique est un véritable fléau, tout particulièrement sur le secteur de l'assurance. Portant atteinte à la tranquillité des consommateurs, cette technique de vente débouche invariablement sur une relation commerciale viciée puisque les
informations données à l'oral par le démarcheur sont souvent lacunaires, voire inexactes.

Alors que les réclamations comptabilisées auprès de notre réseau d'associations locales poursuivent leur essor en 2022, la donne pourrait changer. **A compter du 1er avril,** sous l'impulsion de l'UFC-Que Choisir, les courtiers en assurance auront l'obligation d'enregistrer leurs conversations téléphoniques. Cette mesure salutaire permettra notamment aux régulateurs (ACPR, DGCCRF, DDPP) de sanctionner les manquements
à trois mesures phares issues d'un accord au Comité consultatif du secteur financier désormais inscrites dans la loi, à savoir 'interdiction de rappeler un consommateur qui n'est pas intéressé, l'obligation de fournir la documentation
précontractuelle 24 heures avant la signature et le bannissement de la souscription à l'oral d'un contrat (lecture d'un code SMS, répétition d'une phrase), source de très nombreux détournements.

Si je me réjouis de cette victoire, je ne peux me résoudre à voir les pouvoirs publics rester au milieu du gué… Cette avancée reste en effet sectorielle. Or, nombre de secteurs recourent au démarchage téléphonique intrusif et intempestif et l'UFC-Que

Choisir plaide notamment dans le cadre de ses 22 mesures pour une consommation responsable portées à l'occasion de l'élection présidentielle, pour l'instauration d'un véritable droit à la tranquillité avec la mise en place d'une interdiction par défaut du démarchage téléphonique (système de l'opt in) comme cela existe pour les SMS et les courriels. Ce système a fait ses preuves ailleurs en Europe. Compte tenu de la liaison dangereuse entre démarchage téléphonique et litiges de consommation, qu'attend l'exécutif pour raccrocher définitivement avec les mauvaises pratiques ?

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés