

Démarchage téléphonique : du nouveau !

Une réforme récente est venue durcir la législation en matière de démarchage téléphonique à l'égard des consommateurs. Cette réforme concerne notamment les agents immobiliers ou les administrateurs de biens, dans le cadre de leurs activités. Que faut-il savoir ?

La réforme : en bref

En bref. La réforme résulte de la loi n° 2020-901 du 24.07.2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux (*JO du 25.07.2020*). La loi est venue retoucher et compléter des textes du Code de la consommation.

Prospects concernés ? Est concerné le démarchage téléphonique à l'égard d'un consommateur, c'est-à-dire « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole » (*C. consom. art. liminaire*). En faisant simple, un agent immobilier (AI) ou un ADB peut être concerné pour ses mandats (transaction ou gestion locative) s'il démarché par téléphone un particulier qui cherche à acheter/vendre/louer un bien.

Gare aux sanctions ! Un mandat, conclu à la suite d'un démarchage téléphonique illégal, peut être frappé de nullité (*C. consom.art. L 223-1*). En outre, certains manquements à la réglementation sont désormais passibles d'une amende administrative d'un montant pouvant atteindre 75 000 € pour une personne physique (3 000 € auparavant) et 375 000 € (au lieu de 15 000 €) pour une personne morale (*C. consom. art. L 242-12, L 242-14 et L 242-16*).

Ce qu'il faut prendre en compte

Ce qui est interdit. Si vous contactez un prospect par téléphone, l'utilisation d'un numéro masqué est/reste interdite (*art. L 221-17*). Vous ne pouvez, en outre, démarcher par téléphone un prospect inscrit sur la liste d'opposition (service Bloctel – <http://www.bloctel.gouv.fr/>), à moins que ce ne soit pour des sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un mandat en cours et ayant un rapport avec l'objet de ce mandat, y compris pour proposer des prestations complémentaires, ou de nature à améliorer vos prestations (*art. L 223-1, al. 3*).

Ce qu'il faut faire. Désormais, si vous contactez un prospect par téléphone pour lui proposer un mandat, vous devez lui indiquer, dès le début de la conversation, à la fois votre identité et la nature commerciale de votre appel, et ce de « manière claire, précise et compréhensible ». Vous devez indiquer aussi au prospect qu'il peut s'inscrire gratuitement au service Bloctel, s'il ne souhaite pas être prospecté par téléphone. Une confirmation de l'offre de mandat, avec les informations requises, est ensuite à adresser au client (*art. L 221-16*).

Conseil. Avant toute campagne de démarchage téléphonique avec un fichier prospects, vous devez saisir le service Bloctel pour vérifier sa conformité.

Ce qu'il faut aussi savoir

Prospection par e-mail. Les conditions de la prospection directe par courriel (mailing...) restent organisées par le Code des postes et des communications électroniques.

À noter. Les sanctions prévues ont été aussi alourdies, si la réglementation n'est pas respectée.

Travaux de rénovation énergétique. Désormais, toute prospection par téléphone, portant sur la vente d'équipements ou des travaux pour des logements, en vue de la réalisation d'économies d'énergie ou la production d'énergies renouvelables, est en principe interdite (*art. L 223-1, al. 3*).

Ce qui reste attendu. Un décret, non publié à la date de rédaction de ce conseil, doit venir déterminer les jours et horaires (et la fréquence) à respecter pour une prospection par téléphone, non sollicitée. Il a été prévu qu'un « Code de bonnes pratiques », élaboré par les professionnels de la prospection, serait à respecter (*art. L 223-1, al. 5 et 6*).

Veillez à ne pas utiliser un numéro masqué pour appeler des prospects (consommateurs). En attendant un décret qui viendra fixer les jours, les horaires et la fréquence auxquels le démarchage téléphonique peut avoir lieu, pensez à bien fournir aux prospects les informations requises, dès le début de vos appels.