



# Assurances et démarchage téléphonique : attention aux abus !

Actualité législative publié le 22/03/2022, vu 545 fois, Auteur : [Assistant-juridique.fr](http://Assistant-juridique.fr)

**Pour protéger les consommateurs dans le cadre des démarchages téléphoniques visant à vendre des produits et services en lien avec les assurances, de nouvelles dispositions sont mises en place à partir du 1er avril 2022. Lesquelles ?**

## Démarchages téléphoniques et protection des consommateurs

Pour protéger les consommateurs face aux démarchages téléphoniques abusifs dans le domaine des assurances, ceux-ci font l'objet d'une réglementation stricte qui a pour objectif :

- de renforcer l'information des assurés ;
- d'encadrer les appels de démarchage commercial ;
- d'interdire les ventes lors du premier appel ;
- d'encadrer la conservation des conversations ;
- d'encadrer le recueil de consentement des consommateurs.

Des précisions ont été récemment apportées à cette réglementation et seront applicables à partir du 1er avril 2022.

Ainsi, les opérateurs en charge de ces démarchages doivent fournir un certain nombre d'informations aux consommateurs, notamment sur l'enregistrement des conversations et leur durée de conservation (2 ans en cas de conclusion d'un contrat d'assurance), sur leur droit d'obtenir cet enregistrement, sur les conséquences d'un refus d'enregistrement qui met fin à l'appel, etc.

De plus, les techniques et supports utilisés pour conserver ces communications devront garantir leur intégrité et leur sécurité mais également permettre leur écoute, copie et exportation.

Notez également que ces enregistrements doivent être supprimés lorsque le client ou le prospect :

- s'est clairement opposé à la poursuite de l'appel ou à la proposition commerciale ;
- n'a pas accepté la proposition commerciale dans un délai d'1 mois après la proposition.

En outre, il est prévu que la réglementation en matière de démarchage téléphonique ne peut s'appliquer lorsque le client ou prospect a lui-même sollicité l'appel ou consenti à être rappelé.

Toutefois on ne peut considérer que c'est le cas quand :

- il a sollicité un appel mais qu'il ne connaît pas l'identité de l'appelant ;
- l'appel à lieu 30 jours après la date à laquelle il a sollicité l'appel ou accepté d'être appelé ;
- le consentement a été donné lors d'un appel téléphonique dont il n'est pas à l'origine ;
- le consentement résulte d'une mention préédigée sur un document ;
- etc.

Enfin, le non-respect de cette réglementation peut être sanctionné par une amende pouvant atteindre 1 500 €.

Source : weblex.fr

A lire : [Le démarchage est-il autorisé ?](#)

A télécharger : [Récupérer une facture impayée](#)

## Articles sur le même sujet :

- [Récupérer une facture impayée](#)
- [Éviter les impayés](#)
- [Démission d'un gérant de SARL : mode d'emploi](#)
- [Révoquer un gérant de SARL](#)
- [Réaliser une assemblée annuelle de SARL](#)
- [Dividendes : mode d'emploi](#)
- [Dissoudre une SARL](#)
- [Guide pratique de la SARL](#)
  
- [Comment faire face à un impayé ?](#)
- [Quel recours contre une facture impayée ?](#)
- [Comment trouver des informations sur une entreprise ?](#)
- [Comment recouvrer une facture impayée à l'étranger ?](#)
- [Quelle est la date limite de paiement d'une facture ?](#)
- [Délai de prescription d'une facture](#)
- [Comment accorder un délai de paiement à un client en difficulté ?](#)
- [Comment obtenir un délai de grâce ?](#)
- [Comment obtenir un délai de paiement ou une remise de dette de l'URSSAF ou des impôts ?](#)
- [Comment vérifier la solvabilité d'un client professionnel ?](#)
- [Droit de rétention en cas d'impayé : conditions et procédure](#)
- [Quand la facture est-elle obligatoire ?](#)
- [Quelles sont les mentions obligatoires sur une facture ?](#)
- [Comment contester une facture ?](#)
- [Que faire en cas de litige commercial ?](#)