

C.T.R.C
Franche-Comté



Centre Technique Régional de la
Consommation

Union d'associations de consommateurs

Les nouveautés 2023

Nouvelles règles visant à encadrer le démarchage téléphonique

A compter du 1^{er} Janvier 2023, les plateformes commerciales qui démarchent par téléphone n'ont plus le droit d'utiliser des numéros commençant par 06 ou 07.

En effet, l'ARCEP (Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes et de la distribution de la presse), dans une décision datée du 1^{er} Septembre 2022, a interdit ces numéros de téléphone aux sociétés commerciales en général et aux plateformes de démarchage en particulier, qui ne pourront plus utiliser ces numéros pour appeler ou envoyer des SMS non sollicités en masse.

De fait, depuis le 1^{er} Janvier 2023, ces entités pourront uniquement avoir recours à des numéros de téléphone commençant par 09 48 et 09 49, 01 62 et 01 63, 02 70 et 02 71, 03 77 et 03 78, 04 24 et 04 25, 05 68 et 05 69.

« Les numéros commençant par 09 37, 09 38 et 09 39 pourront, eux, être utilisés par des entreprises dans leurs relations avec les clients : conducteurs de véhicule de tourisme avec chauffeur, livreurs de colis, employés de service après-vente, etc ».

(Sources : www.quechoisir.org)

Interdiction du démarchage pour les comptes de formation professionnelle

Autre nouveauté à compter du 1^{er} Janvier 2023 : la mise en place de l'interdiction du démarchage lié aux comptes de formation professionnelle (CPF). « La loi n° 2022-1587 du 19 décembre 2022 visant à lutter contre la fraude au compte personnel de formation et à interdire le démarchage de ses titulaires prohibe « toute prospection commerciale des titulaires d'un compte personnel de formation, par voie téléphonique, par message provenant d'un service de communications interpersonnelles, par courrier électronique ou sur un service de réseaux sociaux en ligne visant à collecter leurs données à caractère personnel, notamment le montant des droits [...] et conclure des contrats ». La violation de cette disposition est passible d'une amende pouvant s'élever à 75 000 € pour une personne physique et 375 000 € pour une personne morale. Le démarchage reste autorisé s'il est lié à une action de formation en cours entre le titulaire du compte et l'organisme de formation ».

(Sources : www.quechoisir.org)

Le délai de rétractation pour les contrats d'assurance passe de 14 à 30 jours

« Le délai de rétractation des contrats d'assurance vendus en complément d'un bien ou d'un service passe de 14 à 30 jours. Les consommateurs disposeront désormais de 30 jours pour revenir sur leur signature et renoncer sans frais à l'assurance ou l'extension de garantie souscrite en même

Centre Technique Régional de la Consommation Franche-Comté
« Union d'associations de consommateurs »

Arrêté du 12 novembre 2010

8, Rue des Vieilles Perrières 25000 Besançon - Tél./Fax : 03 81 83 46 85 - ctrc.fc@wanadoo.fr

SIRET

temps que l'achat par exemple d'un voyage, d'un appareil électroménager ou d'un téléphone portable ».

(Sources : www.economie.gouv.fr)

Du nouveau sur les contrats de communications électroniques

« 1 - Les pénalités dues à l'opérateur téléphonique en cas de résiliation d'un contrat avec une durée d'engagement seront modifiées

Les contrats de communications électroniques **qui seront conclus à compter du 1er janvier 2023** comporteront de nouvelles règles concernant les pénalités dues en cas de résiliation avant la fin de votre période d'engagement :

- si votre contrat de services de communications électroniques vous permettant de bénéficier de la vente d'un équipement terminal subventionné (exemple : vous souscrivez un forfait téléphonique vous permettant l'achat d'un téléphone portable) comporte une période d'engagement supérieure à 12 mois et que vous souhaitez le résilier à la fin du 12ème mois, le montant dû au titre des mensualités restantes s'élèvera à hauteur de 20 % des mensualités restantes (au lieu de 25 % jusqu'à présent),
- en ce qui concerne les autres contrats de services de communications électroniques, si la résiliation intervient à la fin du 12ème mois de la période d'engagement (toujours supérieure à 12 mois), aucune mensualité restante ne sera due, qu'elle soit entière ou partielle. (article L. 224-28, II du code de la consommation modifié, [article 15, I., 2°](#) de la loi "pouvoir d'achat").

2 - Les indemnités de résiliation d'un contrat ne seront plus dues en situation de surendettement

Pour les contrats d'accès à internet ou de service de communications vocales **qui seront conclus à compter du 1er janvier 2023**, si vous êtes reconnu en situation de surendettement, vous serez exonéré de payer des indemnités correspondants aux mensualités restantes dues ainsi que des frais de résiliation anticipée, ce quelque soit le moment où survient votre résiliation (article L. 224-37-1 nouveau du code de la consommation, [article 15, I., 3°](#) de la loi "Pouvoir d'achat") ».

(Sources : <https://www.inc-conso.fr/content/loi-pouvoir-dachat-du-nouveau-sur-vos-contrats-de-communications-electroniques-1>).