

N° 464

SÉNAT

SESSION ORDINAIRE DE 2019-2020

Enregistré à la Présidence du Sénat le 27 mai 2020

PROPOSITION DE LOI

ADOPTÉE AVEC MODIFICATIONS PAR L'ASSEMBLÉE NATIONALE
EN PREMIÈRE LECTURE

visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux,

TEXTE DE LA COMMISSION

*DES LOIS CONSTITUTIONNELLES, DE LÉGISLATION, DU SUFFRAGE UNIVERSEL, DU
RÈGLEMENT ET D'ADMINISTRATION GÉNÉRALE (1)*

(1) Cette commission est composée de : M. Philippe Bas, *président* ; MM. François-Noël Buffet, Jean-Pierre Sueur, Mme Catherine Di Folco, MM. Jacques Bigot, André Reichardt, Mme Sophie Joissains, M. Arnaud de Belenet, Mme Nathalie Delattre, MM. Pierre-Yves Collombat, Alain Marc, *vice-présidents* ; M. Christophe-André Frassa, Mme Laurence Harribey, M. Loïc Hervé, Mme Marie Mercier, *secrétaires* ; Mme Esther Benbassa, MM. François Bonhomme, Philippe Bonnecarrère, Mmes Agnès Canayer, Maryse Carrère, Josiane Costes, MM. Mathieu Darnaud, Marc-Philippe Daubresse, Mme Jacky Deromedi, MM. Yves Détraigne, Jérôme Durain, Mme Jacqueline Eustache-Brinio, MM. Jean-Luc Fichet, Pierre Frogier, Mmes Françoise Gatel, Marie-Pierre de la Gontrie, M. François Grosdidier, Mme Muriel Jourda, MM. Patrick Kanner, Éric Kerrouche, Jean-Yves Leconte, Henri Leroy, Mme Brigitte Lherbier, MM. Didier Marie, Hervé Marseille, Jean Louis Masson, Thani Mohamed Soilihi, Alain Richard, Vincent Segouin, Simon Sutour, Mmes Lana Tetuanui, Claudine Thomas, Catherine Troendlé, M. Dany Wattebled.

Voir les numéros :

Assemblée nationale (15^e législature) : 1^{re} lecture : **1284, 1448** et T.A. **201**.

2^e lecture : **1724, 2616** et T.A. **394**.

Sénat : 1^{re} lecture : **183, 310, 311** et T.A. **70** (2018-2019).

2^e lecture : **290** et **463** (2019-2020).

Proposition de loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux

Article 1^{er} A

(Suppression maintenue)

.....

Article 1^{er}

(Non modifié)

- ① Le premier alinéa de l'article L. 221-16 du code de la consommation est ainsi modifié :
- ② 1° Après le mot : « conversation », sont insérés les mots : « , de manière claire, précise et compréhensible, » ;
- ③ 2° Est ajoutée une phrase ainsi rédigée : « Le professionnel indique également au consommateur qu'il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique prévue à l'article L. 223-1 s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par cette voie. »

Article 1^{er} bis

- ① I. – Le code de la consommation est ainsi modifié :
- ② 1° L'article L. 223-1 est complété par huit alinéas ainsi rédigés :
- ③ « Tout professionnel saisit, directement ou par le biais d'un tiers agissant pour son compte, l'organisme mentionné à l'article L. 223-4 aux fins de s'assurer de la conformité de ses fichiers de prospection commerciale avec la liste d'opposition au démarchage téléphonique :
- ④ « 1° Au moins une fois par mois s'il exerce à titre habituel une activité de démarchage téléphonique ;
- ⑤ « 2° Avant toute campagne de démarchage téléphonique dans les autres cas.
- ⑥ « Un décret, pris après avis du Conseil national de la consommation, détermine les jours, horaires et la fréquence auxquels la prospection commerciale par voie téléphonique peut avoir lieu, lorsqu'elle est autorisée en application du deuxième alinéa du présent article.

- ⑦ « Le professionnel mentionné au troisième alinéa respecte un code de bonnes pratiques qui détermine les règles déontologiques applicables au démarchage téléphonique. Ce code de bonnes pratiques, rendu public, est élaboré par les professionnels opérant dans le secteur de la prospection commerciale par voie téléphonique, désignés dans les conditions prévues par arrêté du ministre chargé de l'économie.
- ⑧ « Tout professionnel ayant tiré profit de sollicitations commerciales de consommateurs réalisées par voie téléphonique en violation des dispositions du présent article est présumé responsable du non-respect de ces dispositions, sauf s'il démontre qu'il n'est pas à l'origine de leur violation.
- ⑨ « Tout contrat conclu avec un consommateur à la suite d'un démarchage téléphonique réalisé en violation des dispositions du présent article est nul.
- ⑩ « Les modalités selon lesquelles l'inscription sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique est reconductible tacitement sont déterminées par décret. » ;
- ⑪ 2° (*nouveau*) L'article L. 223-5 est complété par un alinéa ainsi rédigé :
- ⑫ « Un décret, pris après avis du Conseil national de la consommation, détermine les jours, horaires et la fréquence auxquels cette prospection est autorisée. »
- ⑬ II (*nouveau*). – Tout professionnel qui contacte par téléphone une personne en vue de la réalisation d'une étude ou d'un sondage respecte des règles déontologiques, rendues publiques, élaborées par les professionnels opérant dans ce secteur, désignés dans les conditions prévues par arrêté conjoint du ministre chargé de l'économie et du ministre de l'intérieur. Ces règles précisent notamment les jours, horaires et la fréquence auxquels les appels téléphoniques aux fins de réalisation d'études ou sondages sont autorisés.
- ⑭ Les jours, horaires et la fréquence auxquels peuvent être passés ces appels sont, en tant que de besoin, précisés par voie réglementaire.
- ⑮ Tout manquement aux dispositions du présent II est passible d'une amende administrative prononcée dans les conditions prévues à l'article L. 242-16 du code de la consommation.

Article 2

(Non modifié)

- ① L'article L. 223-4 du code de la consommation est ainsi modifié :
- ② 1° Après le premier alinéa, il est inséré un alinéa ainsi rédigé :
- ③ « L'organisme mentionné au premier alinéa rend accessible, dans un format ouvert, aisément réutilisable et exploitable par un système de traitement automatisé, les données essentielles de son activité, dans le respect des articles L. 311-5 à L. 311-7 du code des relations entre le public et l'administration, et rend public, sur son site internet, un rapport d'activité annuel comportant ces données. » ;
- ④ 2° Le second alinéa est ainsi modifié :
- ⑤ a) La première occurrence du mot : « et » est remplacée par le signe : « , » ;
- ⑥ b) Après le mot : « gestionnaire », sont insérés les mots : « et la nature de ses données essentielles » ;
- ⑦ c) Après le mot : « avis », sont insérés les mots : « motivé et publié ».

.....

Article 3 bis

(Suppression maintenue)

.....

Article 5

(Non modifié)

Après le mot : « liste », la fin du second alinéa de l'article L. 223-1 du code de la consommation est ainsi rédigée : « , sauf lorsqu'il s'agit de sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet de ce contrat, y compris lorsqu'il s'agit de proposer au consommateur des produits ou des services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité. »

Article 6

- ① I. – (*Non modifié*) La sous-section 1 de la section 4 du chapitre IV du titre II du livre II du code de la consommation est ainsi modifiée :
- ② 1° A L'article L. 224-46 est ainsi modifié :
- ③ a) Au début du premier alinéa, est ajoutée la mention : « I. – » ;
- ④ b) Sont ajoutés des II et III ainsi rédigés :
- ⑤ « II. – Le contrat prévoit également la suspension de l'accès à un numéro à valeur ajoutée, qui peut être suivie de la résiliation du contrat en cas de répétition, dans les cas suivants :
- ⑥ « 1° Si une ou plusieurs des informations devant figurer dans l'outil mentionné à l'article L. 224-43 sont absentes, inexactes, obsolètes ou incomplètes ;
- ⑦ « 2° Si aucun produit ou service réel n'est associé à ce numéro ;
- ⑧ « 3° Si le produit ou service associé à ce numéro fait partie de ceux que l'opérateur exclut au titre de ses règles déontologiques.
- ⑨ « III. – La résiliation du contrat est subordonnée à une mise en demeure infructueuse, dans les conditions prévues au second alinéa de l'article 1225 du code civil. » ;
- ⑩ 1° B L'article L. 224-47 est ainsi rédigé :
- ⑪ « *Art. L. 224-47.* – Un mécanisme de signalement des anomalies concernant un numéro à valeur ajoutée permet au consommateur de signaler de manière claire, précise et compréhensible :
- ⑫ « 1° Si une ou plusieurs des informations devant figurer dans l'outil prévu à l'article L. 224-43 sont absentes, inexactes, obsolètes ou incomplètes ;
- ⑬ « 2° Si le service associé ne respecte pas les règles déontologiques fixées par l'opérateur ;
- ⑭ « 3° Si l'exercice du droit de réclamation par le consommateur n'est pas possible ou présente des dysfonctionnements.
- ⑮ « Un arrêté du ministre chargé de l'économie précise les modalités de dépôt des signalements par les consommateurs afin d'en assurer la fiabilité.

- ①⑥ « L'opérateur mentionné au premier alinéa de l'article L. 224-43 prend en compte ces signalements pour s'assurer de la bonne exécution du contrat avec l'abonné auquel il affecte un numéro à valeur ajoutée. » ;
- ①⑦ 1° C Après le même article L. 224-47, il est inséré un article L. 224-47-1 ainsi rédigé :
- ①⑧ « *Art. L. 224-47-1. – I. –* L'opérateur mentionné au premier alinéa de l'article L. 224-43 procède, dans les cas prévus au II de l'article L. 224-46, à la suspension de l'accès au numéro et, le cas échéant, à la résiliation du contrat en cas de réitération dans les conditions prévues au III du même article L. 224-46.
- ①⑨ « II. – Dans le cas où l'opérateur mentionné au premier alinéa de l'article L. 224-43 ne procède pas aux actions prévues au I du présent article, tout fournisseur d'un service téléphonique au public, au sens du 7° de l'article L. 32 du code des postes et des communications électroniques, peut suspendre, après en avoir informé l'opérateur cocontractant, l'accès de ses abonnés au numéro ou aux numéros à valeur ajoutée concernés et, en cas de réitération, à tous les numéros du fournisseur de produit ou de service à valeur ajoutée en cause. » ;
- ②⑩ 1° et 2° (*Supprimés*)
- ②⑪ II. – (*Non modifié*) Le premier alinéa de l'article L. 242-21 du code de la consommation est ainsi modifié :
- ②⑫ 1° Le montant : « 3 000 euros » est remplacé par le montant : « 75 000 € » ;
- ②⑬ 2° Le montant : « 15 000 euros » est remplacé par le montant : « 375 000 € ».
- ②⑭ III et IV. – (*Supprimés*)

Article 7

- ① L'article L. 524-3 du code de la consommation est complété par un alinéa ainsi rédigé :
- ② « En cas d'infraction ou de manquement aux dispositions mentionnées aux articles L. 511-5, L. 511-6 et L. 511-7 ou au livre IV du présent code, l'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation peut demander à l'autorité judiciaire de prescrire en référé ou sur requête aux fournisseurs d'un service téléphonique au public, au sens du 7° de l'article L. 32 du code des postes et des communications électroniques, ainsi qu'aux opérateurs de communications électroniques, au sens du 6° du même article L. 32, exploitant un numéro à valeur ajoutée toutes mesures proportionnées propres à prévenir ou à faire cesser un dommage causé par un service à valeur ajoutée. L'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation peut notamment demander à l'autorité judiciaire de prescrire aux opérateurs de communications électroniques au sens du même 6° exploitant un numéro à valeur ajoutée de ne pas affecter au fournisseur de service à valeur ajoutée de nouveaux numéros pouvant être surtaxés pendant une durée qui ne peut excéder six mois. »

.....