



N° 1284

ASSEMBLÉE NATIONALE

CONSTITUTION DU 4 OCTOBRE 1958

QUINZIÈME LÉGISLATURE

Enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale le 3 octobre 2018.

PROPOSITION DE LOI

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

(Renvoyée à la commission des affaires économiques, à défaut de constitution d'une commission spéciale dans les délais prévus par les articles 30 et 31 du Règlement.)

présentée par Mesdames et Messieurs

Christophe NAEGELEN, Sophie AUCONIE, Olivier BECHT, Guy BRICOUT, Paul CHRISTOPHE, Stéphane DEMILLY, Béatrice DESCAMPS, Philippe DUNOYER, Yannick FAVENNEC BECOT, Philippe GOMÈS, Meyer HABIB, Antoine HERTH, Jean-Christophe LAGARDE, Maurice LEROY, Lise MAGNIER, Pierre MOREL-À-L'HUISSIER, Bertrand PANCHER, Nicole SANQUER, Francis VERCAMER, Michel ZUMKELLER, Barbara BESSOT BALLOT, André VILLIERS,

députés.

EXPOSÉ DES MOTIFS

MESDAMES, MESSIEURS,

Aujourd'hui, deux problèmes majeurs se posent en matière de protection du consommateur de téléphonie : le démarchage téléphonique abusif et les appels frauduleux aux numéros surtaxés. Force est de constater que le dispositif Bloctel ne répond pas à ces problématiques actuelles.

On distingue les entreprises adhérentes à Bloctel qui respectent le droit existant, les entreprises non-adhérentes qui contreviennent au droit de la consommation et les entreprises frauduleuses qui escroquent les consommateurs à dessein. Alors qu'environ 1 100 entreprises seulement ont adhéré au dispositif afin de faire retirer de leurs fichiers de prospection les numéros protégés par Bloctel préalablement à leur campagne de démarchage téléphonique, le but de la présente proposition de loi est de protéger le consommateur, tout en préservant les emplois issus d'entreprises françaises et de centres d'appels basés en France.

Pour cela, il convient de mieux faire connaître Bloctel. Il est proposé que l'appelant se présente de façon exhaustive au téléphone lors d'une campagne de démarchage, et rappelle au consommateur l'existence du service Bloctel ainsi que les droits qui y sont rattachés (**article 1**).

Il est important par ailleurs de rendre plus efficiente la relation entre Bloctel et les entreprises mais aussi de réduire les coûts pour les adhérents. Aujourd'hui, l'abonnement à Bloctel coûte relativement cher selon l'activité de démarchage de l'entreprise ; jusqu'à 40 000 € pour une entreprise qui démarche mensuellement. Un audit permettrait de relever les dysfonctionnements, d'améliorer le service et d'optimiser les moyens (**article 2**) afin que davantage d'entreprises adhèrent à un service moins cher et plus efficace.

Améliorer la lutte contre le démarchage téléphonique abusif passe également par un renforcement des sanctions pour ceux qui ne respectent pas la loi (**articles 3 et 4**).

Par ailleurs, afin de sécuriser les entreprises qui appellent leurs clients, il convient de préciser dans la loi la nature de la relation contractuelle préexistante (**article 5**) dans le cadre de laquelle le démarchage doit pouvoir être autorisé pendant une certaine période, en l'occurrence six mois après l'exécution du dernier contrat.

Enfin, il est impératif d'améliorer la lutte contre la fraude aux numéros surtaxés, en faisant intervenir les opérateurs télécoms pour couper les lignes frauduleuses et reverser l'argent aux clients lésés (**article 6**). Le spam vocal ou ping call est une technique frauduleuse qui consiste à appeler un numéro de téléphone en ne laissant sonner qu'une seule fois. Le destinataire, n'ayant pas eu le temps de décrocher, essaie alors de rappeler le numéro du « correspondant » qui s'est affiché... et tombe sur un numéro surtaxé.

Il convient donc de permettre aux opérateurs de services à valeur ajoutée (SVA) de ne pas reverser le trafic issu d'une fraude avérée suite à divers signalements certifiés, en accompagnant le marché dans la mise en place d'un outil permettant de gérer le remboursement des clients victimes d'une escroquerie. De même, il faut faciliter la coupure des numéros d'un acteur multirécidiviste, par l'ensemble de la chaîne (OBLs, collecteurs, notamment), en permettant d'éviter l'apparition d'acteurs spécialisés dans l'hébergement d'éditeurs malhonnêtes.

Tel est l'objet de la présente proposition de loi.

PROPOSITION DE LOI

Article 1^{er}

Après le mot : « indique », la fin du premier alinéa de l'article L. 221-16 du code de la consommation est ainsi rédigée : « de manière explicite au début de la conversation son identité, le nom de la personne morale qui l'emploie, l'objet social de la société, l'identité de la personne pour le compte de laquelle il effectue cet appel, si cette personne est distincte de l'employeur, et la nature commerciale de l'appel. Il indique également la possibilité pour le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique telle que prévue à l'article L. 223-1. Les sigles employés par le professionnel sont développés. »

Article 2

Dans un délai de douze mois à compter de la promulgation de la présente loi, un audit de la société Opposetel, délégataire du service Bloctel, est réalisé selon des modalités fixées par décret.

Article 3

- ① Le premier alinéa de l'article L. 242-16 du code de la consommation est ainsi modifié :
- ② 1° Le montant : « 15 000 euros » est remplacé par le montant : « 75 000 € » ;
- ③ 2° Le montant : « 75 000 euros » est remplacé par le montant : « 375 000 € ».

Article 4

- ① Le huitième alinéa de l'article L. 34-5 du code des postes et des communications électroniques est ainsi modifié :

- ② 1° Le montant : « 3 000 € » est remplacé par le montant : « 75 000 € » ;
- ③ 2° Le montant : « 15 000 € » est remplacé par le montant : « 375 000 € ».

Article 5

Tant que le contrat conclu entre le professionnel et le client consommateur est en cours et n'a pas été résilié par l'une ou l'autre des parties, ou tant que le professionnel a des obligations à l'égard de son client consommateur, conformément au contrat ou en application d'une obligation légale ou contractuelle, le professionnel peut démarcher téléphoniquement son client consommateur, même s'il est inscrit à Bloctel, et ce jusqu'à six mois après l'exécution du dernier contrat.

Article 6

- ① L'article L. 224-51 du code de la consommation est complété par sept alinéas ainsi rédigés :
- ② « Ce dispositif permet en outre d'identifier formellement le consommateur déposant un signalement afin de certifier ce signalement, et d'en faciliter le suivi.
- ③ « Dès lors qu'un opérateur dispose de suffisamment de signalements effectués par des utilisateurs certifiés pour établir le comportement déloyal du service associé à un numéro qu'il a affecté à un éditeur alors :
- ④ « 1° Il a la possibilité de couper le numéro sans délai et sans préjudice afin de protéger les consommateurs des fraudes effectuées par ce numéro ;
- ⑤ « 2° Il a la possibilité de couper l'ensemble des numéros de cet éditeur et de résilier sans préjudice le contrat avec celui-ci ;
- ⑥ « 3° Il cesse immédiatement tout reversement des sommes associées à ces services déloyaux, y compris pour les appels déjà effectués et en attente de reversement.
- ⑦ « Les sommes non reversées aux éditeurs conformément au présent article seront utilisées dans un premier temps pour le financement d'un outil permettant aux opérateurs de faire le suivi et de rembourser le

consommateur ; une fois cet outil développé, ces sommes seront remboursées au consommateur.

- ⑧ « Dans le cas où un opérateur de communications électroniques, au sens du 6° de l'article L. 32 du code des postes et des communications électroniques, exploitant un ou plusieurs numéros à valeur ajoutée affectés à un éditeur dont un ou plusieurs numéros associés à des services à caractère déloyal, et que les actions de cet opérateur ne permettent pas de mettre fin à ces pratiques déloyales, alors l'ensemble des acteurs acheminant du trafic ou effectuant des reversements pour ces services, notamment les opérateurs de boucle locale et les opérateurs de collecte, sont fondés à agir en lieu et place de l'opérateur ayant affecté ces numéros à leur éditeur. »

