

N°3176

N° 586

ASSEMBLÉE NATIONALE

SÉNAT

CONSTITUTION DU 4 OCTOBRE 1958

QUINZIÈME LÉGISLATURE

SESSION EXTRAORDINAIRE DE 2019-2020

---

Enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale  
le 1<sup>er</sup> juillet 2020.

---

Enregistré à la Présidence du Sénat le 1<sup>er</sup> juillet 2020.

# RAPPORT

FAIT

AU NOM DE LA COMMISSION MIXTE PARITAIRE <sup>(1)</sup> CHARGÉE DE PROPOSER UN TEXTE SUR LES DISPOSITIONS RESTANT EN DISCUSSION DE LA PROPOSITION DE LOI *visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux*,

PAR M. CHRISTOPHE NAEGELEN,  
Rapporteur,  
Député

PAR M. ANDRÉ REICHARDT,  
Rapporteur,  
Sénateur

---

*(1) Cette commission est composée de : M. Roland Lescure, député, président ; M. Philippe Bas, sénateur, vice-président ; M. Christophe Naegelen, député, rapporteur ; M. André Reichardt, sénateur, rapporteur.*

*Membres titulaires : Mme Annaïg Le Meur, MM. Nicolas Démoulin, Pierre Cordier et Julien Dive, Mme Aude Luquet, députés ; Mme Muriel Jourda, M. Yves Détraigne, Mme Gisèle Jourda, MM. Jean-Pierre Sueur et Martin Lévrier, sénateurs.*

*Membres suppléants : Mmes Sophie Beaudouin-Hubiere, Valéria Faure-Muntian, Christine Hennion, Marie-Noëlle Battistel, Delphine Batho et Aina Kuric, M. Alain Bruneel, députés ; Mmes Jacky Deroldi, Catherine Di Folco et Catherine Troendlé, MM. Jean-François Longeot, Yannick Vaugrenard, Ronan Dantec et Pierre-Yves Collombat, sénateurs.*

---

Voir les numéros :

*Assemblée nationale : 1<sup>ère</sup> lecture : 1284, 1448 et T.A. 201.  
2<sup>ème</sup> lecture : 1724, 2616 et T.A. 394.*

*Sénat : 1<sup>ère</sup> lecture : 183, 310, 311 et T.A. 70 (2018-2019).  
2<sup>ème</sup> lecture : 290, 463 et T.A. 96 (2019-2020).  
Commission mixte paritaire : 587 (2019-2020).*



**SOMMAIRE**

—

	Pages
<b>TRAVAUX DE LA COMMISSION</b> .....	5
<b>TABLEAU COMPARATIF</b> .....	15



## TRAVAUX DE LA COMMISSION

*Conformément au deuxième alinéa de l'article 45 de la Constitution et à la demande du Premier ministre, une commission mixte paritaire chargée de proposer un texte sur les dispositions restant en discussion de la proposition de loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux s'est réunie à l'Assemblée nationale le 1<sup>er</sup> juillet 2020.*

*La commission mixte paritaire procède d'abord à la désignation de son bureau, qui est ainsi constitué : M. Roland Lescure, député, président, M. Philippe Bas, sénateur, vice-président, M. Christophe Naegelen, député, rapporteur pour l'Assemblée nationale, et M. André Reichardt, sénateur, rapporteur pour le Sénat.*

**M. Roland Lescure, député, président.** Nous sommes réunis aujourd'hui, à la demande du Gouvernement, et conformément au deuxième alinéa de l'article 45 de la Constitution, pour examiner, dans le cadre d'une commission mixte paritaire (CMP), les dispositions restant en discussion de la proposition de loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux. Ce texte a déjà suivi un long parcours depuis son adoption en première lecture par l'Assemblée nationale le 6 décembre 2018 dans le cadre d'une journée réservée aux groupes minoritaires ou d'opposition. Le Sénat a renvoyé ce texte à sa commission des lois, qui l'a modifié le 21 février 2019. Nos deux assemblées se sont prononcées en deuxième lecture respectivement le 30 janvier 2020 à l'Assemblée nationale et le 4 juin 2020 au Sénat. Le texte de la proposition de loi comporte désormais onze articles. Les articles 1<sup>er</sup> B, 2, 2 *ter*, 2 *quater*, 4, 5 et 8 étant conformes, ils ne peuvent plus être discutés au cours de la présente réunion. Avant de céder la parole à M. Philippe Bas, président de la commission des lois du Sénat, je tiens à souligner que, sur quatre CMP que j'ai eu l'honneur de présider ou de vice-présider, trois ont abouti à un accord. Nous avons, au sein de cette commission, le goût des CMP conclusives et je souhaite sincèrement que nous trouvions un accord aujourd'hui.

**M. Philippe Bas, sénateur, vice-président.** Monsieur le Président, je vous remercie de votre bon accueil et suis heureux de vous entendre dire qu'un succès en CMP est quelque chose de précieux et que vous espérez que ce sera encore le cas aujourd'hui. C'est exactement comme cela que doit fonctionner le Parlement, le plus possible.

**M. Christophe Naegelen, député, rapporteur pour l'Assemblée nationale.** Messieurs les Présidents, Monsieur le rapporteur, cher André, chers collègues sénateurs et députés, je suis très heureux que nous puissions, aujourd'hui, nous retrouver dans le cadre de cette CMP, pour tenter de faire aboutir un texte sur lequel nous travaillons, tous, depuis près de deux ans. Depuis la première lecture, ici à l'Assemblée, en décembre 2018, nous avons considérablement enrichi ce texte et je salue le travail mené avec M. André Reichardt. Ce texte a deux objectifs principaux : protéger au mieux les consommateurs, tout en préservant l'activité des professionnels. Il y a un grand nombre d'emplois en jeu, directs et indirects. Cette

proposition de loi, telle que nous l'avons travaillée, permet de répondre à ces deux impératifs. Nous allons responsabiliser les opérateurs : c'est important. Nous allons également donner un cadre légal aux sanctions contre les appels surtaxés frauduleux, ce qui sécurisera nos concitoyens pour lesquels cela peut être très coûteux. Nous avons travaillé en très bonne entente, M. André Reichardt et moi et, tout comme nos présidents, j'espère que cette CMP sera conclusive. Je me félicite de ce travail collectif bicaméral et entre les différents groupes de l'Assemblée nationale.

**M. André Reichardt, sénateur, rapporteur pour le Sénat.** Monsieur le Président de la commission mixte paritaire, Monsieur le Président de la commission des lois, Monsieur le rapporteur, cher Christophe, mes chers collègues, nous avons effectivement cherché le bon équilibre entre la protection des consommateurs et la volonté de ne pas mettre à mal un secteur qui représente près de 60 000 emplois. Nous avons beaucoup parlé de la qualité de ces emplois et je tiens à souligner que, sur le territoire français, il ne s'agit pas d'emplois précaires. Ce sont des emplois qui s'adressent à des publics peu qualifiés certes, mais qui acquièrent des compétences. Nous avons conservé certains principes, notamment le maintien de l'opposition expresse du consommateur – même si je sais que certains d'entre vous sont favorables au consentement préalable – tout en renforçant sensiblement les obligations fixées aux professionnels du démarchage téléphonique et les sanctions en cas de manquements.

Je tiens à saluer le travail que nous avons mené conjointement avec M. Christophe Naegelen, auteur de la proposition de loi et rapporteur à l'Assemblée nationale, tout au long de la discussion du texte et en vue de préparer cette CMP, que je souhaite conclusive. Nous nous sommes efforcés de vous proposer des rédactions de compromis sur les quelques points de discussion entre nos deux assemblées.

M. Christophe Naegelen vous proposera également des propositions de rédaction auxquelles je n'adhère pas *ipso facto* mais auxquelles je ne m'opposerai pas sur trois sujets de fond : le préfixe unique pour les appels de prospection commerciale, l'interdiction du démarchage téléphonique pour la seule rénovation énergétique et l'affichage d'un numéro français depuis l'international. Sur l'interdiction sectorielle du démarchage téléphonique, j'y suis personnellement défavorable car ces dispositions me semblent contraires aux principes constitutionnels d'égalité et de la liberté d'entreprendre, chers à la commission des lois. Les adopter n'est donc pas sans risque et le sujet viendra devant le Conseil constitutionnel. Enfin, il y a un dernier sujet de discussion entre nos deux assemblées : la présomption de responsabilité qui pèserait désormais sur le professionnel en cas de violation des règles sur le démarchage téléphonique : nous avons souhaité en affirmer le caractère réfragable, en commission et en séance au Sénat et je tiens à ce principe.

En conclusion, je forme le vœu que nous aboutissions à un accord de CMP sur ce sujet du quotidien très important pour nos concitoyens et sur lequel nous travaillons déjà depuis 2018.

**M. Pierre Cordier, député.** Je suis heureux d'être parmi vous aujourd'hui, car j'avais eu l'occasion de déposer dès l'hiver 2018 une proposition de loi sur le démarchage téléphonique dans le cadre de la journée réservée du groupe Les Républicains. Malheureusement, la quasi-totalité des articles avaient été écartés par la majorité. Je me réjouis de retrouver ici de nombreux éléments que j'avais déjà soulevés, comme la mise en œuvre d'un indicatif téléphonique, qui permet au consommateur de percevoir la nature commerciale de l'appel qu'il reçoit, ou encore l'encadrement horaire du démarchage, qui n'avait pas été retenu. J'avais également proposé un article instaurant le consentement préalable du consommateur, qui a été une réussite dans certains pays européens. Il faut désormais améliorer la situation, comme nous le demandent les citoyens, aussi j'espère que cette CMP pourra aboutir. Toutefois, j'entends les inquiétudes du secteur de la rénovation énergétique, en particulier des petites et moyennes entreprises en phase de croissance, qui ont besoin de constituer leur carnet d'adresses et peuvent proposer des services intéressants pour les consommateurs.

**M. Jean-Pierre Sueur, sénateur.** Je voudrais vous rappeler que les membres du groupe socialiste et républicain se sont abstenus sur le texte du Sénat. Notre position est simple : nous souhaitons l'instauration du consentement préalable des citoyens pour recevoir des appels de démarchage commercial. Certaines personnes âgées renoncent à décrocher le téléphone en raison de ces démarchages intempestifs, ce qui est problématique. En outre, le principe du consentement préalable est présent dans près de onze pays d'Europe. Je soutiens également une deuxième proposition, qui avait été adoptée par le Sénat : l'instauration d'un préfixe unique pour les appels de démarchage, qui permet à chaque citoyen de prendre connaissance de la nature de l'appel. Il serait, à mon sens, dommageable d'écarter dans ce texte à la fois le consentement préalable et la mise en place d'un préfixe.

**M. Nicolas Démoulin, député.** Demander le consentement préalable revient à interdire le démarchage téléphonique. Il ne faut pas oublier les appels vertueux, d'associations ou d'instituts de sondage. En outre, il faut observer que les trois quarts des appels concernés sont déjà hors-la-loi. La vraie réponse est donc de les sanctionner. Certains pays comme l'Allemagne sont en train de revenir sur le principe de consentement préalable qu'ils ont instauré, considérant que cette mesure pourrait, en effet, être favorable aux entreprises qui sont hors-la-loi. S'agissant de la rénovation énergétique, la mesure que nous introduisons se justifie par la nature différente du secteur visé, lié à la politique publique de transition énergétique : nous ne pouvons pas lutter contre les passoires énergétiques et proposer au grand public des solutions de démarchage frauduleux, conduisant parfois à des travaux mal réalisés. Enfin, je souhaite également que la CMP soit conclusive.

**M. Julien Dive, député.** Je me réjouis que nous souhaitons tous atteindre une CMP conclusive. Je voudrais réagir sur l'interdiction de démarchage dans le

secteur de la rénovation énergétique. Cette interdiction, qui est sectorielle, posera problème dans quelques années et devra sans doute être adaptée. Elle induit par ailleurs un risque d'insécurité juridique pour certains acteurs économiques en cas de recours contentieux. Enfin, un petit entrepreneur, qui appelle des particuliers pour lesquels il a perçu que des travaux pourraient être nécessaires, pourrait être concerné par de tels recours. Nous devons être vigilants.

**Mme Delphine Batho, députée.** Face à l'invasion consumériste à laquelle nous sommes confrontés, il est au moins un lieu qui doit être sanctuarisé : le domicile. Le démarchage téléphonique porte atteinte au droit fondamental à la tranquillité dans son domicile privé, et de manière d'autant plus insupportable que des règles existent pour interdire le démarchage par courriel et par SMS. Or les appels sont nettement plus dérangeants. Je crains que nous nous retrouvions, après l'adoption du texte, à constater que celui-ci n'a rien réglé. Ce sera particulièrement vrai pour le cas du démarchage lorsqu'il existe des relations contractuelles préexistantes, qui correspond à une réalité beaucoup plus floue que la notion de contrat en cours que je souhaite introduire. Je m'étais abstenue lors de l'examen du texte à l'Assemblée en considérant que, tout en n'allant pas assez loin, il portait un progrès. Aujourd'hui, je crains que ce qui allait dans le bon sens soit menacé par les propositions de rédaction que nous avons à examiner.

**M. Christophe Naegelen, député, rapporteur pour l'Assemblée nationale.** Le consentement préalable ne résoudrait en rien la question de la fraude. Il faut, au contraire, une démarche de responsabilisation des opérateurs pour contrôler les entreprises qui démarchent de manière illégale. Je reconnais la dette que je dois aux travaux du Sénat : j'avais déposé une première proposition de loi inspirée des travaux de l'ex-sénateur Jacques Mézard, qui ont ensuite été repris par le M. le député Pierre Cordier. J'ai déposé, six mois plus tard, une seconde proposition de loi remplaçant le consentement préalable par l'opposition expresse. À M. Julien Dive, je souhaite répondre que le démarchage téléphonique n'est pas l'unique manière pour une entreprise de se faire connaître. Enfin, à Mme Delphine Batho, qui fait remarquer qu'une interdiction du démarchage existe pour les SMS et les courriels, je répondrais que ces interdictions ne nous empêchent pas de recevoir des messages frauduleux, ou « spam ».

**M. Ronan Dantec, sénateur.** Quoique je partage les propos de M. Jean-Pierre Sueur et de Mme Delphine Batho, il est important que la CMP aboutisse. Il y a urgence, notamment sur le volet du démarchage au titre des travaux de rénovation énergétique des bâtiments. Le marché de l'isolation à un euro déstabilise toute la stratégie française de réhabilitation du parc de logements. Or nous n'avons pas le temps d'élaborer une autre stratégie fondée sur la labellisation des travaux. Il nous faut donc casser l'isolation à un euro, sans quoi c'est toute la filière qui sera en danger. L'entrepreneur local ne sera pas négativement affecté par cette interdiction : il continuera de faire physiquement le tour du quartier en déposant des prospectus dans les boîtes aux lettres.

**M. Roland Lescure, député, président.** Ce texte soulève des sujets importants, et nous sommes tous tentés de « refaire le match » des débats passés. Maintenant que les groupes ont pu exprimer leurs motifs de satisfaction et d'insatisfaction, nous pouvons passer à l'examen des propositions de rédaction.

*La commission mixte paritaire procède ensuite à l'examen des dispositions restant en discussion.*

*Article 1<sup>er</sup>*

**Obligation d'information du consommateur  
lors d'un démarchage téléphonique**

*La commission mixte paritaire examine la proposition de rédaction n° 1.*

**M. Christophe Naegelen, député, rapporteur pour l'Assemblée nationale.** Le but de cette proposition de rédaction est de supprimer les alinéas 2 et 3 instaurant un indicatif unique pour les appels de démarchage, pour quatre raisons : premièrement, à cause de la complexité de la mise en place d'un tel indicatif pour les PME ; deuxièmement, parce que le numéro indicatif ne réglerait pas le problème des appels frauduleux ; troisièmement, car les opérateurs factureraient ce service aux entreprises, ce qui pourrait leur être préjudiciable ; enfin, car l'existence d'un indicatif rend difficile de rappeler l'entreprise pour le compte de laquelle l'appel est effectué.

**M. André Reichardt, sénateur, rapporteur pour le Sénat.** L'indicatif unique est, à mon sens, une fausse bonne idée. Le consommateur qui verra s'afficher cet indicatif ne décrochera pas le téléphone. Cependant, nous souhaitons lutter contre la fraude, or les fraudeurs continueront d'utiliser un numéro classique. C'est pourquoi la commission des lois du Sénat, quoiqu'elle n'ait pas réussi à convaincre en séance publique, a choisi de rejeter cette idée.

**M. Pierre Cordier, député.** L'un des piliers de ce texte était de mieux informer le consommateur de l'existence d'une démarche commerciale. L'instauration d'un préfixe spécifique est un élément important de cette information.

**Mme Delphine Batho, députée.** Ce n'est pas parce que certains trichent que l'on doit rendre légaux des comportements inadmissibles. En République, ce que la loi interdit ou autorise est important. Je privilégierai, pour ma part, le consentement préalable. Toutefois, à défaut de mettre en place ce consentement préalable, l'existence d'un élément matériel dans le numéro de téléphone permettant de renseigner le consommateur sur la nature commerciale de l'appel me paraît nécessaire.

*La proposition de rédaction n° 1 est adoptée.*

*L'article 1<sup>er</sup> est adopté dans la rédaction issue des travaux de la commission mixte paritaire.*

*Article 1<sup>er</sup> bis*

**Obligations fixées aux professionnels du démarchage téléphonique pour assurer le respect des droits des consommateurs**

*La commission mixte paritaire examine la proposition de rédaction n° 2.*

**M. Christophe Naegelen, député, rapporteur pour l'Assemblée nationale.** Il s'agit d'explicitier que l'interdiction du démarchage téléphonique dans le secteur de la rénovation énergétique ne s'applique pas aux sollicitations intervenant dans le cadre d'un contrat en cours.

**M. André Reichardt, sénateur, rapporteur pour le Sénat.** Je suis globalement favorable à cette proposition, même si je souligne le risque d'inconstitutionnalité de la totalité du dispositif spécifique à ce secteur.

*La proposition de rédaction n° 2 est adoptée.*

**Mme Delphine Batho, députée.** Je veux souligner que la proposition de rédaction adoptée renvoie à la notion de relations contractuelles préexistantes, ce qui ouvre très largement la possibilité de démarchage.

**M. Christophe Naegelen, député, rapporteur pour l'Assemblée nationale.** Ce n'est pas le cas, car la proposition de rédaction renvoie au deuxième alinéa de l'article L. 223-1 du code de la consommation tel que modifié par l'article 5 de la présente proposition de loi, adopté conforme au Sénat en seconde lecture, qui substitue à la notion de relations contractuelles préexistantes celle de relations contractuelles en cours.

*La commission mixte paritaire examine la proposition de rédaction n° 3.*

**M. Christophe Naegelen, député, rapporteur pour l'Assemblée nationale.** Il s'agit d'une proposition de rédaction de coordination juridique.

*La proposition de rédaction n° 3 est adoptée.*

*La commission mixte paritaire examine la proposition de rédaction n° 4.*

**M. Christophe Naegelen, député, rapporteur pour l'Assemblée nationale.** Il s'agit de préciser que les professionnels en charge de l'élaboration du code de bonnes pratiques ne sont pas désignés par arrêté. En revanche, le contenu du guide de bonnes pratiques peut être repris par décret.

*La proposition de rédaction n° 4 est adoptée.*

*La commission mixte paritaire examine la proposition de rédaction n° 5.*

**M. Christophe Naegelen, député, rapporteur pour l'Assemblée nationale.** Cette proposition concerne le caractère réfragable de la présomption de responsabilité du donneur d'ordres. Il s'agit de trouver un compromis entre la version de l'Assemblée nationale et celle du Sénat, en indiquant que la présomption n'est réfragable que si le professionnel démontre à la fois qu'il n'est pas à l'origine d'une violation des dispositions relatives au démarchage et qu'il n'en a pas tiré profit. Il s'agit de responsabiliser les donneurs d'ordres.

**M. André Reichardt, sénateur, rapporteur pour le Sénat.** Je n'ai pas voulu cosigner cette proposition de rédaction, que j'estime aller trop loin : la double preuve exigée serait quasiment impossible à administrer et nous rapprocherait d'une présomption, en réalité, irréfragable. Je préfère que l'on en reste à l'écriture du Sénat.

**Mme Muriel Jourda, sénatrice.** Comment, concrètement, prouver que quelqu'un n'a pas tiré profit d'une situation ?

**M. Christophe Naegelen, député, rapporteur pour l'Assemblée nationale.** Je précise que l'objectif de cette proposition de rédaction est, justement, de susciter une discussion entre nous, sans remettre en cause l'issue de la CMP. La version adoptée au Sénat ne me satisfait pas car elle ne permet pas de sanctionner les donneurs d'ordres. Or nous souhaitons pouvoir présumer la responsabilité de ceux qui bénéficient de la violation des dispositions relatives au démarchage téléphonique.

**M. André Reichardt, sénateur, rapporteur pour le Sénat.** La version initiale de l'Assemblée créait une présomption irréfragable, qui n'est pas acceptable en droit : il faut que la personne puisse justifier qu'elle n'est pour rien dans la violation de la loi. C'est pour cela que nous avons modifié le texte au Sénat. Vous souhaitez en durcir les conditions, volonté que je ne partage pas.

**M. Christophe Naegelen, député, rapporteur pour l'Assemblée nationale.** La version que je propose me paraît équilibrée et cohérente.

*La proposition de rédaction n° 5 n'est pas adoptée.*

*La commission mixte paritaire examine la proposition de rédaction n° 6.*

**M. Christophe Naegelen, député, rapporteur pour l'Assemblée nationale.** Il s'agit d'une proposition de cohérence rédactionnelle.

*La proposition de rédaction n° 6 est adoptée.*

*La commission mixte paritaire examine la proposition de rédaction n° 7.*

**M. Christophe Naegelen, député, rapporteur pour l'Assemblée nationale.** Il s'agit également d'une proposition de cohérence rédactionnelle.

*La proposition de rédaction n° 7 est adoptée.*

*La commission mixte paritaire examine la proposition de rédaction n° 8.*

**M. Christophe Naegelen, député, rapporteur pour l'Assemblée nationale.** Il s'agit de préciser que des sanctions s'appliqueront au non-respect des règles déontologiques, dès lors que celles-ci auront été reprises par décret.

*La proposition de rédaction n° 8 est adoptée.*

*L'article 1<sup>er</sup> bis est adopté dans la rédaction issue des travaux de la commission mixte paritaire.*

#### *Article 6*

### **Modalités de suspension et de résiliation du contrat d'un éditeur de service à valeur ajoutée frauduleux, suspension de l'accès des consommateurs au numéro correspondant et lutte contre le « spoofing »**

*La commission mixte paritaire examine la proposition de rédaction n° 9.*

**M. Christophe Naegelen, député, rapporteur pour l'Assemblée nationale.** L'article 6 est une pierre angulaire de cette proposition de loi. La proposition de rédaction rétablit la version de l'Assemblée nationale, en intégrant deux modifications : le délai laissé aux opérateurs téléphoniques pour mettre en place le dispositif d'authentification est porté de deux ans à trois ans ; le dispositif de filtrage ne s'appliquera qu'aux appels émis en dehors du territoire de l'Union européenne, affichant un identifiant d'appelant français. En ne permettant pas aux centres d'appels établis hors de l'Union européenne d'utiliser un numéro français, nous espérons que certaines entreprises françaises rapatrieront ces centres d'appels en Europe et en France.

**M. André Reichardt, sénateur, rapporteur pour le Sénat.** Le Sénat avait supprimé ces dispositions au nom de l'application du principe constitutionnel dit de l'entonnoir, dont la commission des lois est respectueuse. Sur le fond, il faut distinguer les deux dispositifs que rétablit cette proposition de rédaction. Le premier légalise une recommandation de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (ARCEP) quant au filtrage, que les opérateurs appliquent déjà : la plus-value de la disposition est faible. S'agissant du mécanisme d'authentification, il ne nous a pas paru possible, après avoir écouté la fédération française des télécoms, de mettre en œuvre ce mécanisme dans le délai initial de deux ans. M. Naegelen a porté cette durée à trois ans, ce qui devrait permettre aux opérateurs de disposer du délai suffisant. Ces réserves énoncées, à titre personnel, je ne m'y oppose pas.

**M. Jean-Pierre Sueur, sénateur.** Ce sujet a peu de lien avec les dispositions initiales du texte. Les sénateurs socialistes ne seront pas favorables à cette proposition de rédaction.

**M. Pierre Cordier, député.** Dire que cette proposition permettrait à des chefs d'entreprises de rapatrier leurs centres d'appels en Europe ou en France me

laisse dubitatif. La question de l'identifiant d'appelant n'est pas le seul facteur pris en compte par ces entreprises : les coûts de la main d'œuvre jouent également.

*La proposition de rédaction n° 9 est adoptée.*

*L'article 6 est adopté dans la rédaction issue des travaux de la commission mixte paritaire.*

#### *Article 7*

### **Saisine de l'autorité judiciaire par la DGCCRF aux fins de prévenir ou de faire cesser un dommage causé par un numéro à valeur ajoutée**

*La commission mixte paritaire examine la proposition de rédaction n° 10.*

**M. Christophe Naegelen, député, rapporteur pour l'Assemblée nationale.** Cette proposition concerne le délai pendant lequel un fournisseur de services à valeur ajoutée frauduleux pourrait se voir interdire l'attribution de nouveaux numéros à valeur ajoutée. Nous souhaitons cinq ans, le Sénat six mois : nous vous proposons de nous accorder sur une durée d'un an.

*La proposition de rédaction n° 10 est adoptée.*

*L'article 7 est adopté dans la rédaction issue des travaux de la commission mixte paritaire.*

\*

\* \*

*La commission mixte paritaire adopte, ainsi rédigées, l'ensemble des dispositions restant en discussion de la proposition de loi.*

*En conséquence, la commission mixte paritaire vous demande d'adopter la proposition de loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux dans le texte figurant dans le document annexé au présent rapport.*



## TABLEAU COMPARATIF

Texte adopté par l'Assemblée nationale en  
deuxième lecture

Texte adopté par le Sénat en deuxième  
lecture

**PROPOSITION DE LOI VISANT À  
ENCADRER LE DÉMARCHAGE  
TÉLÉPHONIQUE  
ET À LUTTER CONTRE LES APPELS  
FRAUDULEUX,**

**PROPOSITION DE LOI VISANT À  
ENCADRER LE DÉMARCHAGE  
TÉLÉPHONIQUE  
ET À LUTTER CONTRE LES APPELS  
FRAUDULEUX,**

Article 1<sup>er</sup> A

*(Suppression conforme)*

.....

Article 1<sup>er</sup>

Le premier alinéa de l'article L. 221-16 du code de la consommation est ainsi modifié :

1° Après le mot : « conversation », sont insérés les mots : «, de manière claire, précise et compréhensible, » ;

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<sup>er</sup> bis

Article 1<sup>er</sup>

I. – *(Non modifié)*

II *(nouveau)*. – L'article L. 221-7 du code de la consommation est ainsi rédigé :

« Art. L. 221-7. – Un arrêté conjoint des ministres chargés de la consommation et de l'économie numérique, pris après avis de l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse, définit la tranche de numéro obligatoire permettant d'identifier l'appel comme un démarchage téléphonique ou une prospection commerciale. »

Article 1<sup>er</sup> bis

I. – Le code de la consommation est ainsi modifié :

**Texte adopté par l'Assemblée nationale en deuxième lecture**

L'article L. 223-1 du code de la consommation est complété par onze alinéas ainsi rédigés :

« Est interdite toute prospection commerciale de consommateurs par voie téléphonique qui vise la vente par des professionnels d'équipements ou de travaux destinés à des logements et permettant la réalisation d'économies d'énergie ou la production d'énergies renouvelables.

« 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 :

« 1° Au moins une fois par mois s'il exerce à titre habituel une activité de démarchage téléphonique ;

« 2° Avant toute campagne de démarchage téléphonique dans les autres cas.

« Un décret, pris après avis du Conseil national de la consommation et applicable sans exception, détermine les jours et horaires durant lesquels la prospection auprès des personnes qui n'ont pas fait part de leur opposition à être démarchées par voie téléphonique est autorisée.

« Sous réserve des dispositions du neuvième alinéa du présent article, des règles déontologiques applicables à la réalisation d'études et de sondages au moyen d'appels téléphoniques sont élaborées par les professionnels opérant dans ce secteur. Ces règles précisent notamment les jours et les horaires au cours desquels peuvent être passés des appels téléphoniques aux fins de la réalisation de ces études ou sondages.

« Les jours et les horaires au cours desquels peuvent être passés les appels mentionnés au huitième alinéa peuvent être, en tant que de besoin, précisés par voie réglementaire.

« Le professionnel mentionné au quatrième alinéa s'engage à respecter un code de bonnes pratiques qui détermine les règles déontologiques applicables au démarchage téléphonique.

**Texte adopté par le Sénat en deuxième lecture**

1° L'article L. 223-1 est complété par neuf alinéas ainsi rédigés :

« Sous réserve du deuxième alinéa, est interdite toute prospection commerciale de consommateurs par voie téléphonique qui vise la vente par des professionnels d'équipements ou de travaux destinés à des logements et permettant la réalisation d'économies d'énergie ou la production d'énergies renouvelables.

« 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 :

« 1° Au moins une fois par mois s'il exerce à titre habituel une activité de démarchage téléphonique ;

« 2° Avant toute campagne de démarchage téléphonique dans les autres cas.

« 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 non sollicitée peut avoir lieu, lorsqu'elle est autorisée en application du deuxième alinéa du présent article.

« 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.

**Texte adopté par l'Assemblée nationale en  
deuxième lecture**

« 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.

« Tout contrat conclu avec un consommateur à la suite d'un démarchage téléphonique réalisé en violation des dispositions du présent article est nul.

« Les modalités selon lesquelles l'inscription sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique est reductible tacitement sont déterminées par décret en Conseil d'État. »

**Texte adopté par le Sénat en deuxième  
lecture**

« 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.

« Tout contrat conclu avec un consommateur à la suite d'un démarchage téléphonique réalisé en violation des dispositions du présent article est nul.

« Les modalités selon lesquelles l'inscription sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique est reductible tacitement sont déterminées par décret. » ;

2° (nouveau) L'article L. 223-5 est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« Un décret, pris après avis du Conseil national de la consommation, détermine les jours, horaires et la fréquence auxquels cette prospection est autorisée. »

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.

Les jours, horaires et la fréquence auxquels peuvent être passés ces appels sont, en tant que de besoin, précisés par voie réglementaire.

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.

**Texte adopté par l'Assemblée nationale en  
deuxième lecture**

**Texte adopté par le Sénat en deuxième  
lecture**

**Article 2**

*(Conforme)*

**Article 3 bis**

*(Suppression conforme)*

**Article 5**

*(Conforme)*

**Article 6**

I. – 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 :

1° A L'article L. 224-46 est ainsi modifié :

a) Au début du premier alinéa, est ajoutée la mention : « I. – » ;

b) Sont ajoutés des II et III ainsi rédigés :

« 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 réitération, dans les cas suivants :

« 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 ;

« 2° Si aucun produit ou service réel n'est associé à ce numéro ;

« 3° Si le produit ou service associé à ce numéro fait partie de ceux que l'opérateur exclut au titre de ses règles déontologiques.

« 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. » ;

**Article 6**

I et II. – *(Non modifiés)*

**Texte adopté par l'Assemblée nationale en  
deuxième lecture**

**Texte adopté par le Sénat en deuxième  
lecture**

1° B L'article L. 224-47 est ainsi rédigé :

« *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 :

« 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 ;

« 2° Si le service associé ne respecte pas les règles déontologiques fixées par l'opérateur ;

« 3° Si l'exercice du droit de réclamation par le consommateur n'est pas possible ou présente des dysfonctionnements.

« Un arrêté du ministre chargé de l'économie précise les modalités de dépôt des signalements par les consommateurs afin d'en assurer la fiabilité.

« 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. » ;

1° C Après le même article L. 224-47, il est inséré un article L. 224-47-1 ainsi rédigé :

« *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.

« 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. » ;

1° et 2° (*Supprimés*)

II (*nouveau*). – Le premier alinéa de l'article L. 242-21 du code de la consommation est ainsi modifié :

**Texte adopté par l'Assemblée nationale en  
deuxième lecture**

**Texte adopté par le Sénat en deuxième  
lecture**

1° Le montant : « 3 000 euros » est remplacé par le montant : « 75 000 € » ;

2° Le montant : « 15 000 euros » est remplacé par le montant : « 375 000 € ».

III (*nouveau*). – L'article L. 44 du code des postes et des communications électroniques est ainsi modifié :

1° (*Supprimé*)

2° Sont ajoutés des V et VI ainsi rédigés :

« V. – Les opérateurs sont tenus de s'assurer que, lorsque leurs utilisateurs finals utilisent un numéro issu du plan de numérotation établi par l'autorité comme identifiant d'appelant pour les appels et messages qu'ils émettent, ces utilisateurs finals sont bien affectataires dudit numéro ou que l'affectataire dudit numéro a préalablement donné son accord pour cette utilisation.

« Les opérateurs sont tenus de veiller à l'authenticité des numéros issus du plan de numérotation établi par l'autorité lorsqu'ils sont utilisés comme identifiant d'appelant pour les appels et messages reçus par leurs utilisateurs finals.

« Les opérateurs utilisent un dispositif d'authentification permettant de confirmer l'authenticité des appels et messages utilisant un numéro issu du plan de numérotation établi par l'autorité comme identifiant d'appelant.

« Les opérateurs veillent à l'interopérabilité des dispositifs d'authentification mis en œuvre. À cette fin, la mise en œuvre par chaque opérateur du dispositif d'authentification de l'identifiant de l'appelant peut s'appuyer sur des spécifications techniques élaborées de façon commune par les opérateurs.

« Lorsque le dispositif d'authentification n'est pas utilisé ou qu'il ne permet pas de confirmer l'authenticité d'un appel ou message destiné à un de ses utilisateurs finals ou transitant par son réseau, l'opérateur interrompt l'acheminement de l'appel ou du message.

« L'autorité définit les conditions dans lesquelles les opérateurs dérogent à l'avant-dernier alinéa du présent V afin de permettre le bon acheminement des appels et messages émis par les utilisateurs finals d'opérateurs mobiles français en situation d'itinérance internationale.

III et IV. – (*Supprimés*)

**Texte adopté par l'Assemblée nationale en deuxième lecture**

**Texte adopté par le Sénat en deuxième lecture**

« VI. – Les opérateurs sont tenus d'empêcher l'émission, par des utilisateurs finals situés en dehors du territoire national, d'appels et de messages présentant comme identifiant d'appelant des numéros issus du plan de numérotation établi par l'autorité.

« Les opérateurs sont tenus d'interrompre l'acheminement des appels et messages présentant comme identifiant d'appelant des numéros issus du plan de numérotation établi par l'autorité qui leur sont transmis au travers d'une interconnexion avec un opérateur ne fournissant pas de service téléphonique au public à des utilisateurs finals situés sur le territoire national.

« Les deux premiers alinéas du présent VI ne s'appliquent pas à l'acheminement des appels et messages émis par les utilisateurs finals d'opérateurs mobiles français en situation d'itinérance internationale.

« L'autorité peut définir une catégorie de numéros à tarification gratuite pour l'appelant pour laquelle les opérateurs dérogent aux deux premiers alinéas du V du présent article. »

IV (*nouveau*). – Le VI de l'article L. 44 du code des postes et des communications électroniques, dans sa rédaction résultant de la présente loi, entre en vigueur trois mois après la promulgation de la présente loi et cesse d'être applicable à compter de l'entrée en vigueur du V du même article L. 44.

Le V de l'article L. 44 du même code, dans sa rédaction résultant de la présente loi, entre en vigueur deux ans après la promulgation de la présente loi.

**Article 7**

L'article L. 524-3 du code de la consommation est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« 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

**Article 7**

L'article L. 524-3 du code de la consommation est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« 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

**Texte adopté par l'Assemblée nationale en  
deuxième lecture**

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 pouvant aller jusqu'à cinq ans. »

**Texte adopté par le Sénat en deuxième  
lecture**

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. »