

ASSEMBLÉE NATIONALE

3 décembre 2018

ENCADRER DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE LUTTER APPEL FRAUDULEUX - (N° 1448)

Commission	
Gouvernement	

Adopté

AMENDEMENT

N° 42

présenté par
le Gouvernement

ARTICLE 6

I. – Après l’alinéa 1, insérer les quatorze alinéas suivants :

« 1° A L’article L. 224-46 est complété par trois alinéas ainsi rédigés :

« Le contrat prévoit également la suspension de l’accès à un numéro d’appel ou de message textuel, qui peut être suivie de la résiliation du contrat en cas de réitération, dans les cas suivants :

« 1° si aucun produit ou service réel n’est accessible à ce numéro ;

« 2° si le produit ou service accessible à ce numéro fait partie de ceux que l’opérateur exclut au titre de ses règles déontologiques. »

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

« *Art. L. 224-47. – I. –* L’opérateur mentionné au premier alinéa de l’article L. 224-43 procède à la suspension de l’accès au numéro et, le cas échéant, à la résiliation prévues à l’article L. 224-46 dans les cas suivants :

« 1° si un ou plusieurs des renseignements devant figurer dans l’outil est absent, inexact, obsolète ou incomplet ;

« 2° si aucun produit ou service réel n’est accessible à ce numéro ;

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

« II. – Dans le cas où l’opérateur mentionné au premier alinéa de l’article L. 224-43 ne procède pas aux actions prévues au précédent alinéa, 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, après en

avoir informé l'opérateur, suspendre l'accès de ses abonnés au numéro ou aux numéros concernés et, en cas de réitération, à tous les numéros de l'éditeur en cause.

« III. – L'outil mentionné au premier alinéa de l'article L. 224-43 prévoit un mécanisme de signalement, permettant au consommateur de signaler et de décrire précisément et avec concision, pour un numéro d'appel ou de message textuel :

« 1° Une inexactitude sur les informations présentes dans l'outil ;

« 2° Une préoccupation sur la déontologie du service associé ;

« 3° Un problème relatif au contact auquel le consommateur doit pouvoir adresser ses réclamations. » »

II. – En conséquence, supprimer les alinéas 4 à 8.

EXPOSÉ SOMMAIRE

Le 2° de l'article 6 permet aux opérateurs, qu'ils soient ou non en relation contractuelle avec un fournisseur de service utilisant un numéros surtaxé, 1) de suspendre l'accès au numéro dès lors qu'ils ont connaissance d'un comportement déloyal, 2) de suspendre l'accès à tous les numéros de ce fournisseur, jusqu'à ce que ce dernier prouve leur usage non frauduleux, 3) de résilier le contrat.

Cet article donne à n'importe quel opérateur un pouvoir de « sanction », même en absence de toute relation contractuelle. Il contrevient dès lors au principe de la liberté contractuelle et donne un pouvoir de sanction à des opérateurs privés, qui ne sont en relation ni avec le fournisseur de service présumé frauduleux, ni avec le consommateur victime. Un tel pouvoir est généralement donné à une autorité administrative et doit être juridiquement encadré (procédure contradictoire).

La rédaction doit donc être juridiquement adaptée, 1) en imposant l'inscription dans les contrats de clauses informant de la possibilité d'une suspension des numéros, voire d'une résiliation du contrat, 2) en imposant une telle suspension dans des cas clairement définis, 3) en prévoyant, que l'opérateur en relation contractuelle avec les consommateurs victimes peut agir en lieu et place de l'opérateur du fournisseur de service frauduleux, pour suspendre l'accès de ses abonnés aux numéros.

Afin que les opérateurs puissent être informés des dysfonctionnements constatés dans le secteur des numéros surtaxés et que s'assurer que tous les acteurs jouent pleinement le jeu, il est prévu de donner une valeur législative au mécanisme de signalement de l'annuaire inversé www.infosva.org.