



N° 4167

ASSEMBLÉE NATIONALE

CONSTITUTION DU 4 OCTOBRE 1958

QUINZIÈME LÉGISLATURE

Enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale le 18 mai 2021.

PROPOSITION DE LOI

visant à interdire le démarchage téléphonique et à garantir le droit à la tranquillité de chacune et chacun à son domicile,

(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

Delphine BATHO, Matthieu ORPHELIN, Émilie CARIOU, Hubert JULIEN-LAFERRIÈRE, Cédric VILLANI, Aurélien TACHÉ, Paula FORTEZA, Guillaume CHICHE, Albane GAILLOT, Delphine BAGARRY, Ugo BERNALICIS, Richard RAMOS, Sacha HOULIÉ, Ian BOUCARD, Thierry BENOIT, Jean LASSALLE, Yves DANIEL, Olivier FALORNI, Sébastien JUMEL, Guy BRICOUT, Christine PIRES BEAUNE, Marie-Noëlle BATTISTEL, Sabine RUBIN, Annie CHAPELIER, Stéphane VIRY, Jean-Luc REITZER, Fabien GOUTTEFARDE, Frédérique DUMAS, Dominique POTIER, Jennifer DE TEMMERMAN,

députés.

EXPOSÉ DES MOTIFS

MESDAMES, MESSIEURS,

Selon une enquête de l'*UFC – Que Choisir*, 100 % des Français jugent le démarchage téléphonique « agaçant » et constatent qu'il est en augmentation. Ce harcèlement téléphonique lié à la prospection commerciale, qui avait temporairement diminué lors du premier confinement dans le contexte de la pandémie de covid-19, augmente à nouveau. Il suscite à juste titre une exaspération grandissante que la représentation nationale doit entendre et à laquelle il convient d'apporter des réponses nouvelles.

Véritable pollution téléphonique qui fait des citoyens des consommateurs 24 heures sur 24, même lorsqu'ils sont à leur domicile, et parfois même la nuit, ces appels intempestifs, extrêmement intrusifs, perturbent la tranquillité à laquelle chacune et chacun a droit et constituent une véritable invasion de la société de consommation dans la vie privée.

« Jusqu'à quinze, voire davantage, appels par jour. Avec de plus en plus souvent le culot de se présenter comme personnel EDF, ou mandaté du conseil départemental et même par le gouvernement ! Je suis sur liste « rouge » ou « Bloctel » : mais ils s'en fichent totalement ».

« Vendredi dernier, vers 18 h 45, j'ai été importuné par une personne voulant m'imposer à tout prix l'isolation à un euro. Suite à mon refus, ce démarcheur n'a rien voulu entendre et même est allé jusqu'à me dire que j'étais « hors la loi ». Après avoir raccroché, il m'a aussitôt rappelé à partir d'un autre numéro en insistant lourdement, me donnant même un numéro de dossier, me demandant mon revenu fiscal et voulant fixer contre mon gré un rendez-vous avec une entreprise, incapable de dire laquelle. Me voyant toujours opposé, il m'a proposé l'isolation du sous-sol et m'a mis en relation avec une autre personne ».

« L'affichage du numéro de téléphone n'empêchera pas le téléphone de sonner à toute heure de la journée, voire de la nuit. Ce qui est un problème de fond. La liberté de ne pas être importuné dans sa sieste, quand le bébé dort enfin, quand tout le foyer dort la nuit ».

Défini à l'article L. 221-16 du code de la consommation, le démarchage téléphonique est l'acte par lequel un professionnel « *contacte un consommateur par téléphone en vue de conclure un contrat portant sur la vente d'un bien ou sur la fourniture d'un service* ».

Face à la demande de protection des consommateurs et afin de mettre fin aux nuisances provoquées, la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation a institué une liste spécifique dite « Bloctel » (ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016 relative à la partie législative du code de la consommation) sur laquelle peuvent s'inscrire les citoyens qui ne souhaitent plus recevoir d'appels téléphoniques commerciaux non sollicités. Le Conseil national de la consommation estime à plus de 3,7 millions le nombre de consommateurs s'étant inscrit sur cette liste. Au 1^{er} octobre 2018, 226 000 fichiers de professionnels avaient été traités, représentant 155 milliards de numéros de téléphone et 5 milliards de numéros repoussés ⁽¹⁾. Ce système s'avère inefficace, et beaucoup de citoyens qui se sont inscrits pour ne plus recevoir d'appels continuent d'en subir. En effet, depuis début 2018, on dénombre plus de 200 500 signalements de consommateurs ⁽²⁾ inscrits sur Bloctel continuant de recevoir des appels de démarchage à des fins commerciales. Les secteurs les plus signalés étant l'habitat et la rénovation (82 % des signalements), l'énergie (79 % des signalements), le secteur assurantiel (49 %) ou encore la voyance (32 %) ⁽³⁾. Enfin, les données disponibles au 30 septembre 2018 faisaient apparaître que seules 1 062 entreprises avaient souscrits à Bloctel, dont 655 seulement avaient encore un abonnement en cours au 30 septembre 2018. Les réclamations des consommateurs ont conduit à 638 contrôles depuis 2016. Entre juillet 2016 et janvier 2018, 134 entreprises ont été sanctionnées. Il faut également ajouter la faiblesse des sanctions : 15 000 euros pour une personne physique contactant une personne inscrite sur le fichier d'opposition et 75 000 euros s'il s'agit d'une personne morale.

Entre temps, le Règlement européen n° 2016/679 dit règlement général sur la protection des données (RGPD) est entré en vigueur le 25 mai 2018. Son article 4 définit le consentement comme « *toute manifestation de volonté, libre, spécifique, éclairée et univoque par laquelle la personne concernée accepte, par une déclaration ou par un acte positif clair, que des données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement* ». Cependant le droit de l'Union européenne n'impose le consentement préalable du consommateur que pour la prospection commerciale automatisée, c'est-à-dire les courriels, mails, SMS ou télécopies. L'article L. 34-5 du code des postes et des communications

(1) Rapport n°1448 fait au nom de la Commission des Affaires économiques sur la proposition de loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et lutter contre les appels frauduleux – 28 novembre 2018.

(2) Rapport du Groupe de travail « Démarchage téléphonique » du Conseil national de la consommation – 22 février 2019.

(3) Rapport n°1448 fait au nom de la Commission des Affaires économiques sur la proposition de loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et lutter contre les appels frauduleux – 28 novembre 2018.

électroniques interdit ainsi « *la prospection directe au moyen d'un automate d'appel, d'un télécopieur ou d'un courrier électronique utilisant, sous quelque forme que ce soit, les coordonnées d'une personne physique qui n'a pas exprimé son consentement préalable à recevoir des prospections directes par ce moyen* ». Ainsi les numéros de téléphone utilisés pour la prospection commerciale échappent au statut applicable à l'ensemble des données personnelles numériques.

De nombreux pays européens, comme l'Allemagne, le Danemark ou encore le Portugal, ont néanmoins assujéti les numéros de téléphone au même régime que celui prévu par le RGPD en optant pour un système reposant sur le recueil préalable du consentement du consommateur. Ainsi, au Danemark, le consentement préalable du consommateur à être démarché téléphoniquement est requis (sous réserve d'exceptions dans les domaines de la presse, des assurances ou d'abonnements aux services de secours et au transport sanitaire). En Allemagne, un consommateur ne peut être appelé à des fins publicitaires par une entreprise sans lui avoir donné son consentement exprès ⁽⁴⁾. L'Association de défense des consommateurs au Portugal, DECO, a par ailleurs constaté une baisse des plaintes de consommateurs suite à la mise en place, en 2012, de l'*opt-in*. Enfin, face à l'échec de la liste d'opposition, le Royaume-Uni a également fait le choix de l'*opt-in* en 2018. Désormais, les entreprises doivent s'assurer qu'elles ont le consentement du destinataire avant d'appeler.

La proposition de loi visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux a été promulguée le 24 juillet 2020. Si cette loi comporte des avancées telles que l'interdiction du démarchage pour la rénovation énergétique, sauf contrat en cours, ou encore des dispositions pour mieux lutter contre les appels frauduleux, celle-ci se contente seulement « d'encadrer » le démarchage téléphonique, et reste basée sur l'objectif d'améliorer l'efficacité du dispositif Bloctel, lequel s'avère largement inefficace. Au cours des débats parlementaires, il est apparu que cette loi privilégie délibérément les intérêts des opérateurs des centres d'appels sur le droit à la tranquillité de toutes et tous.

Enfin, le projet de décret d'application de cette législation, présenté récemment par le gouvernement, délivre aux opérateurs un véritable permis de harceler. Celui-ci prévoit d'autoriser la prospection téléphonique du lundi au vendredi de 9 heures à 19 heures, même le samedi de 10 heures à

(4) Rapport n°310 fait au nom de la Commission des lois constitutionnelles, de législation, du suffrage universel, du Règlement et d'administration générale sur la proposition de loi, adoptée par l'Assemblée nationale, visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux – 13 février 2019.

18 heures, avec un répit d'une ou deux heures le midi. Par ailleurs, une même entreprise serait autorisée à appeler quatre fois par mois une même personne pour une même proposition commerciale, même si celle-ci a été refusée dès le premier appel.

La présente proposition de loi propose donc de consacrer en France le droit à la tranquillité de chacune et chacun à son domicile et à interdire de fait le démarchage téléphonique lorsqu'il n'est pas souhaité, en lui appliquant le principe du consentement actif tel que prévu par le RGPD. Ainsi, nul ne pourrait plus faire l'objet d'aucun démarchage téléphonique s'il n'a pas donné son accord exprès, comme cela se pratique à l'heure actuelle pour les SMS ou les courriels, ou si l'appel n'entre pas dans le cadre d'une sollicitation directement liée à l'objet d'un contrat en cours.

Aucun argument économique ne peut justifier de laisser perdurer des stratégies commerciales basées sur le harcèlement et l'intrusion dans la vie privée. Cette proposition de loi défend donc une économie saine et loyale, où les consommateurs sont respectés.

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

L'article 1^{er} prévoit que la prospection commerciale par voie téléphonique n'est autorisée que si le professionnel a reçu le consentement du consommateur, ou dans le cadre de sollicitations ayant un rapport direct avec l'objet d'un contrat en cours.

L'article 2 abroge le chapitre III du titre II du livre II du code de la consommation relatif à l'opposition au démarchage téléphonique.

En conséquence, **l'article 3** abroge la mention faite au treizième alinéa de l'article L. 224-30 du code de la consommation de la faculté de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

L'article 4 dispose que la présente proposition de loi s'applique à compter du 1^{er} juillet 2021.

Telles sont les dispositions qu'il vous est proposé d'adopter.

PROPOSITION DE LOI

Article 1^{er}

- ① L'article L. 221-16 du code de la consommation est ainsi rédigé :
- ② « *Art. L. 221-16.* – La prospection commerciale par voie téléphonique n'est autorisée que dans le cadre des sollicitations ayant un rapport direct avec l'objet d'un contrat en cours ou si le professionnel a reçu le consentement du consommateur au sens du 11 de l'article 4 du règlement (UE) n° 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE, et dans les conditions mentionnées à l'article 7 du même règlement ».

Article 2

Le chapitre III du titre II du livre II du code de la consommation est abrogé.

Article 3

Le 10° *bis* de l'article L. 224-30 du code de la consommation est abrogé.

Article 4

L'article 1^{er} s'applique à compter du 1^{er} juillet 2021.

