

ASSEMBLÉE NATIONALE

15 juillet 2022

MESURES D'URGENCE POUR LA PROTECTION DU POUVOIR D'ACHAT - (N° 144)

Commission	
Gouvernement	

RETIRÉ AVANT DISCUSSION**AMENDEMENT**

N ° 372

présenté par

M. Le Gac, M. Zulesi, M. Fugit, M. Brosse, M. Fait, Mme Decodts, Mme Dupont, Mme Piron, Mme Mette, M. Ramos, M. Mandon, M. Benoit, M. Larsonneur, Mme Magnier, Mme Brugnera, Mme Boyer, Mme Pitollat, Mme Delpech, M. Adam, M. Batut, M. Dunoyer, M. Raphaël Gérard, Mme Le Peih, M. Vuibert, M. Haury, Mme Tanzilli et M. Royer-Perreaut

ARTICLE 9

Compléter cet article par l'alinéa suivant :

« III. – Est désormais reconnue comme une pratique commerciale abusive au sens des articles L. 121-6 et L. 121-7 du code de la consommation, le démarchage téléphonique tel que défini à l'article L. 221-16 de ce même code, si la prospection commerciale par voie téléphonique est sans rapport direct avec l'objet d'un contrat en cours ou si le professionnel n'a pas reçu le consentement du consommateur au sens de l'article 4 du règlement (UE) n° 2016/674 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 »

EXPOSÉ SOMMAIRE

Afin de protéger les consommateurs des injonctions commerciales dont ils sont victimes par le démarchage téléphonique intempestif, le présent amendement instaure la règle du consentement explicite. Il 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.

Le système actuel de liste d'opposition "Bloctel" s'avère inefficace parce que contournée par des opérateurs indéclicats. Beaucoup de citoyens qui se sont inscrits sur "Bloctel" pour ne plus recevoir d'appels continuent de subir des appels incessants.

Ce démarchage intempestif qui transforme des citoyens en consommateurs 24 heures sur 24, même lorsqu'ils sont à leur domicile, et parfois même la nuit, est une atteinte évidente au respect de la vie privée et doit être reconnue par le législateur comme une pratique commerciale abusive.

Elle peut contraindre nos concitoyens à souscrire à des abonnements ou à acheter des biens ou des services dont ils n'ont pas nécessité, parfois en les abusant sur leurs droits.

A titre d'exemple récent, comme le rappelle le site du ministère du Travail, les arnaques relatives aux droits en matière de Compte personnel de formation (CPF) ont entraîné récemment plus de 2 600 mises en demeure et 30 dépôts de plainte pénale. Cependant, le ministère rappelle que : *"La pratique du démarchage n'est à ce jour pas interdite en France. Cependant, elle peut s'avérer abusive ou frauduleuse si la personne au bout du fil : vous pousse avec insistance à l'achat d'une formation ou vous propose en échange de l'inscription à une formation un bénéfice autre que l'apport pédagogique (par exemple des biens matériels ou de l'argent)."* Il ajoute que nos concitoyens sont victimes d'escroquerie s'ils sont inscrits à une formation à leur insu ; s'ils n'arrivent plus à se connecter sur moncompteformation.gouv.fr, s'ils ont communiqué leurs coordonnées ou leur numéro de Sécurité sociale. Et le seul conseil donné, en raison de l'absence d'interdiction du démarchage téléphonique dans notre pays, est le suivant : *"Lorsque vous recevez un appel au sujet du CPF : raccrochez ! Aussi, ne cliquez pas sur les liens envoyés par SMS et supprimez le message. Au bout du fil ou par écrit, ne communiquez jamais vos données personnelles."* Nous pensons hautement souhaitable que ces démarcheurs ne puissent pas appeler du tout et que nos concitoyens ne soient pas dans l'obligation de raccrocher pour un appel dont ils sont, *a priori*, victimes.

Le "marché" du démarchage téléphonique étant particulièrement évolutif, on voit également se multiplier des appels présentant des offres prétendument avantageuses d'un point de vue tarifaire en matière de fourniture d'énergie dans le but que nos concitoyens changent certains de leurs contrats de fournitures énergétiques, ce qui peut abuser des Français, notamment les plus précaires déjà fragilisés par l'inflation des cours de l'énergie.

En outre, elle peut les conduire à souscrire un nouvel abonnement téléphonique voire à acheter un autre appareil téléphonique pour tenter de se dégager de ce harcèlement que constitue le démarchage téléphonique permanent. En ce sens, lutter contre celui-ci c'est aussi lutter pour la préservation du pouvoir d'achat de nos concitoyens.

Au niveau du droit communautaire, 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 aujourd'hui le consentement préalable du consommateur que pour la prospection commerciale automatisée, c'est-à-dire les courriels, mails, SMS ou télécopies.

C'est d'ailleurs pourquoi l'article L. 34-5 de notre code des postes et des communications électroniques interdit « *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, ce qui est paradoxal car un appel téléphonique est beaucoup plus intrusif qu'un courriel ou un SMS.

En conséquence, pour toutes ces raisons, de nombreux pays européens, comme l'Allemagne, le Danemark ou encore le Portugal, ont 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, en Allemagne, un consommateur ne peut être appelé à des fins publicitaires par une entreprise sans lui avoir donné son consentement exprès.

Nous pourrions donc, déjà, aligner nos règles sur celles qui prévalent dans de nombreux grands pays européens comme l'Allemagne, le Royaume-Uni, l'Autriche, la république Tchèque, la Lituanie ou le Danemark...

Le présent amendement propose donc de consacrer dans la législation française le principe de consentement explicite du consommateur qui ainsi ne pourrait plus faire l'objet d'aucun démarchage téléphonique s'il n'a pas donné préalablement son accord en conférant au numéro d'appel téléphonique le même statut que celui dont bénéficient les SMS et les courriels.

En outre, il apparenterait tout démarchage téléphonique ne respectant pas ces règles à une pratique commerciale abusive.