

LOIS

LOI n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux (1)

NOR : ECOX1833652L

L'Assemblée nationale et le Sénat ont adopté,

Le Président de la République promulgue la loi dont la teneur suit :

Article 1^{er}

Après le 10° de l'article L. 224-30 du code de la consommation, il est inséré un 10° *bis* ainsi rédigé :

« 10° *bis* La faculté pour l'abonné de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique prévue à l'article L. 223-1 du présent code ; ».

Article 2

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 3

I. – Le chapitre III du titre II du livre II du code de la consommation est ainsi modifié :

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

« Toute prospection commerciale de consommateurs par des professionnels, par voie téléphonique, ayant pour objet la vente d'équipements ou la réalisation de travaux pour des logements en vue de la réalisation d'économies d'énergie ou de la production d'énergies renouvelables est interdite, à l'exception des sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours au sens du deuxième alinéa du présent article.

« 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 et horaires ainsi que 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 quatrième 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. Il est, en tant que de besoin, précisé par décret.

« 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 reconductible tacitement sont déterminées par décret. » ;

2° 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 et horaires ainsi que la fréquence auxquels cette prospection est autorisée. »

II. – 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. Ces règles précisent notamment les jours et horaires ainsi que la fréquence auxquels les appels téléphoniques aux fins de réalisation d'études ou sondages sont autorisés.

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

Les manquements aux dispositions prises en application du deuxième alinéa du présent II sont passibles de l'amende administrative prévue à l'article L. 242-16 du code de la consommation, prononcée dans les conditions fixées au même article L. 242-16. Ils sont recherchés et constatés par les agents mentionnés à l'article L. 511-3 du même code dans les conditions fixées par l'article L. 511-6 dudit code.

Article 4

L'article L. 223-4 du code de la consommation est ainsi modifié :

1° Après le premier alinéa, il est inséré un alinéa ainsi rédigé :

« L'organisme mentionné au premier alinéa rend accessible, dans un format ouvert, aisément réutilisable et exploitable par un système de traitement automatisé, les données essentielles de son activité, dans le respect des articles L. 311-5 à L. 311-7 du code des relations entre le public et l'administration, et rend public, sur son site internet, un rapport d'activité annuel comportant ces données. » ;

2° Le second alinéa est ainsi modifié :

a) La première occurrence du mot : « et » est remplacée par le signe : « , » ;

b) Après le mot : « gestionnaire », sont insérés les mots : « et la nature de ses données essentielles » ;

c) Après le mot : « avis », sont insérés les mots : « motivé et publié ».

Article 5

Le premier alinéa de l'article L. 242-12 du code de la consommation est ainsi modifié :

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 € ».

Article 6

Le premier alinéa de l'article L. 242-14 du code de la consommation est ainsi modifié :

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 € ».

Article 7

Le premier alinéa de l'article L. 242-16 du code de la consommation est ainsi modifié :

1° Le montant : « 15 000 euros » est remplacé par le montant : « 75 000 € » ;

2° Le montant : « 75 000 euros » est remplacé par le montant : « 375 000 € ».

Article 8

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

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

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

Article 9

Après le mot : « liste », la fin du second alinéa de l'article L. 223-1 du code de la consommation est ainsi rédigée : « , sauf lorsqu'il s'agit de sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet de ce contrat, y compris lorsqu'il s'agit de proposer au consommateur des produits ou des services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité. »

Article 10

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° 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. » ;

2° 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 du même 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. » ;

3° 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. » ;

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

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. – L'article L. 44 du code des postes et des communications électroniques est complété par des V et VI ainsi rédigés :

« V. – Les opérateurs sont tenus de s'assurer que, lorsque leurs clients 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 clients 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. A 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 l'un de ses clients 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.

« VI. – Les opérateurs sont tenus d'empêcher l'émission, par leurs clients utilisateurs finals situés en dehors du territoire de l'Union européenne, 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 de l'Union européenne.

« 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 mêmes deux premiers alinéas. »

IV. – 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 est abrogé trois ans après la promulgation de la présente loi.

Le V 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 ans après la promulgation de la présente loi.

Article 11

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 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 un an. »

Article 12

L'article L. 242-16 du code de la consommation est complété par quatre alinéas ainsi rédigés :

« Par dérogation au premier alinéa de l'article L. 522-6, la décision prononcée en application du présent article par l'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation est publiée aux frais de la personne sanctionnée.

« L'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation peut décider de reporter la publication d'une décision, de publier cette dernière sous une forme anonymisée ou de ne pas la publier dans l'une ou l'autre des circonstances suivantes :

« 1° Lorsque la publication de la décision est susceptible de causer à la personne en cause un préjudice grave et disproportionné ;

« 2° Lorsque la publication serait de nature à perturber gravement le déroulement d'une enquête ou d'un contrôle en cours. »

La présente loi sera exécutée comme loi de l'Etat.

Fait à Paris, le 24 juillet 2020.

EMMANUEL MACRON

Par le Président de la République :

Le Premier ministre,

JEAN CASTEX

*Le ministre de l'économie,
des finances et de la relance,*

BRUNO LE MAIRE

*Le garde des sceaux,
ministre de la justice,*

ÉRIC DUPOND-MORETTI

*La ministre déléguée
auprès du ministre de l'économie, des finances
et de la relance, chargée de l'industrie,*

AGNÈS PANNIER-RUNACHER

(1) *Travaux préparatoires* : loi n° 2020-901.

Assemblée nationale :

Proposition de loi n° 1284 ;

Rapport de M. Christophe Naegelen, au nom de la commission des affaires économiques, n° 1448 ;

Discussion et adoption le 6 décembre 2018 (TA n° 201).

Sénat :

Proposition de loi, adoptée par l'Assemblée nationale, n° 183 (2018-2019) ;

Rapport de M. André Reichardt, au nom de la commission des lois, n° 310 (2018-2019) ;

Texte de la commission n° 311 (2018-2019) ;

Discussion et adoption le 21 février 2019 (TA n° 70, 2018-2019).

Assemblée nationale :

Proposition de loi, modifiée par le Sénat, n° 1724 ;

Rapport de M. Christophe Naegelen, au nom de la commission des affaires économiques, n° 2616 ;

Discussion et adoption (procédure d'examen simplifiée) le 30 janvier 2020 (TA n° 394).

Sénat :

Proposition de loi, adoptée avec modifications par l'Assemblée nationale en deuxième lecture, n° 290 (2019-2020) ;

Rapport de M. André Reichardt, au nom de la commission des lois, n° 463 (2019-2020) ;

Texte de la commission n° 464 (2019-2020) ;

Discussion et adoption le 4 juin 2020 (TA n° 96, 2019-2020).

Sénat :

Rapport de M. André Reichardt, au nom de la commission mixte paritaire, n° 586 (2019-2020) ;

Texte de la commission n° 587 (2019-2020) ;

Discussion et adoption le 8 juillet 2020 (TA n° 118, 2019-2020).

Assemblée nationale :

Proposition de loi, modifiée par le Sénat en deuxième lecture, n° 3064 ;

Rapport de M. Christophe Naegelen, au nom de la commission mixte paritaire, n° 3176 ;

Discussion et adoption le 15 juillet 2020 (TA n° 461).