

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES

Décret n° 2016-1238 du 20 septembre 2016 relatif au mécanisme de signalement prévu à l'article L. 224-43 du code de la consommation et de l'information des opérateurs sur les numéros les concernant en application de l'article L. 224-51

NOR : ECFC1622156D

Publics concernés : opérateurs de communications électroniques exploitant un numéro à valeur ajoutée et fournisseurs d'un service téléphonique au public.

Objet : mécanisme de signalement prévu à l'article L. 224-43 du code de la consommation et d'information des opérateurs sur les numéros les concernant en application de l'article L. 224-51 du même code.

Entrée en vigueur : ce décret entre en vigueur pour une partie de ses dispositions le 1^{er} octobre 2016 et pour les autres le 1^{er} janvier 2017.

Notice : pris sur le fondement de l'article L. 224-53 du code de la consommation, le texte fixe, d'une part, les modalités de mise en œuvre du mécanisme de signalement des numéros potentiellement à problème afin que ceux-ci fassent l'objet d'une vérification par les opérateurs et, d'autre part, les modalités de transmission des signalements de numéros d'appels et messages non sollicités aux opérateurs de service à valeur ajoutée.

Références : le décret est pris pour l'application de l'article 145 de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation. Le code de consommation modifié par le présent décret peut être consulté, dans sa version issue de cette modification, sur le site Légifrance (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

Le Premier ministre,

Sur le rapport du ministre de l'économie et des finances,

Vu le code de la consommation, notamment ses articles L. 224-43, L. 224-51 et L. 224-53 ;

Vu le code des postes et des communications électroniques, notamment ses articles L. 32 et L. 36-5 ;

Vu l'avis de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 28 juin 2016,

Décète :

Art. 1^{er}. – Le chapitre IV du titre II du livre II de la partie réglementaire du code de la consommation est complété par une section 9 ainsi rédigée :

« Section 9

« Services accessibles par l'intermédiaire
des opérateurs de communications électroniques

« Art. D. 224-17. – L'accès unique dédié aux numéros d'appel et l'accès unique dédié aux numéros de messages textuels par lesquels est mis à disposition l'outil mentionné au premier alinéa de l'article L. 224-43 donnent au consommateur la possibilité 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.

« Art. D. 224-18. – L'outil mentionné au premier alinéa de l'article L. 224-43 permet aux opérateurs de communications électroniques, au sens du 6° de l'article L. 32 du code des postes et des communications électroniques, exploitant un ou plusieurs numéros à valeur ajoutée, d'être informés quotidiennement, pour chaque numéro les concernant :

« 1° Des signalements relatifs à une inexactitude des informations figurant dans l'outil ;

« 2° Des signalements relatifs à une préoccupation sur la déontologie du service associé ;

« 3° Des signalements relatifs à un problème avec le contact auquel le consommateur doit pouvoir adresser ses réclamations.

« *Art. D. 224-19.* – Les opérateurs de communications électroniques, au sens du 6° de l'article L. 32 du code des postes et des communications électroniques, exploitant un ou plusieurs numéros à valeur ajoutée, sont informés quotidiennement par les fournisseurs d'un service téléphonique au public, au sens du 7° de l'article L. 32 du code des postes et des communications électroniques, des signalements adressés au dispositif prévu à l'article L. 224-51 pour chaque numéro les concernant.

« *Art. D. 224-20.* – Un arrêté du ministre chargé de la consommation fixe, en tant que de besoin, les modalités selon lesquelles les signalements mentionnés aux articles D. 224-2 et D. 224-3 peuvent être volontairement mis à disposition de l'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation, de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, du service national de police judiciaire chargé de la lutte contre la cybercriminalité et des opérateurs de communications électroniques, au sens du 7° de l'article L. 32 du code des postes et des communications électroniques.

« *Art. D. 224-21.* – Sans que cela s'oppose à l'application volontaire d'éventuelles règles plus contraignantes et à la mise en œuvre d'actions complémentaires, décidées par lui-même ou par un organisme professionnel, chaque opérateur de communications électroniques, au sens du 6° de l'article L. 32 du code des postes et des communications électroniques, exploitant un ou plusieurs numéros à valeur ajoutée, vérifie les informations présentes dans l'outil mentionné au premier alinéa de l'article L. 224-43 pour tout numéro dont les nombres de signalements mentionnés aux articles D. 224-18 et D. 224-19 dépassent un ou plusieurs seuils fixés chaque année par arrêté du ministre chargé de la consommation, après consultation de l'organisme professionnel le plus représentatif du secteur des services à valeur ajoutée. Ces seuils peuvent varier notamment en fonction du tarif du numéro et prendre en compte les nombres d'appels adressés au numéro d'appel ou de messages adressés au numéro de message textuel.

« L'arrêté prévu au premier alinéa précise également :

« 1° Les modalités du cumul éventuel du nombre de signalements et selon quelle périodicité le calcul permettant d'évaluer le dépassement des seuils est effectué ;

« 2° En fonction du tarif du numéro, le délai suivant la réalisation de la vérification prévue au premier alinéa, pendant lequel les contrôles sur un même numéro ne sont plus obligatoires ;

« 3° Dans quel délai, après le dépassement d'un ou plusieurs des seuils, intervient la vérification des informations présentes dans l'outil prévue au premier alinéa. »

Art. 2. – Les dispositions du présent décret entrent en vigueur le 1^{er} octobre 2016, à l'exception des 2° et 3° des articles D. 224-17 et D. 224-18 qui entrent en vigueur le 1^{er} janvier 2017.

Art. 3. – Le ministre de l'économie et des finances et la secrétaire d'Etat chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 20 septembre 2016.

MANUEL VALLS

Par le Premier ministre :

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

MICHEL SAPIN

*La secrétaire d'Etat
chargée du commerce,
de l'artisanat, de la consommation
et de l'économie sociale et solidaire,*

MARTINE PINVILLE