

N° 782
SÉNAT

2023-2024

Enregistré à la Présidence du Sénat le 30 septembre 2024

PROPOSITION DE LOI

visant à interdire le démarchage téléphonique,

PRÉSENTÉE

Par MM. Pierre-Jean VERZELEN, Claude MALHURET, Cédric CHEVALIER,
Pierre MÉDEVIELLE, Jean-Pierre GRAND, Mme Laure DARCOS, M. Louis VOGEL,
Mme Marie-Claude LERMYTTE, MM. Alain MARC, Marc LAMÉNIE, Daniel CHASSEING
et Dany WATTEBLED,

Sénateurs et Sénatrices

(Envoyée à la commission des lois constitutionnelles, de législation, du suffrage universel, du Règlement et d'administration générale, sous réserve de la constitution éventuelle d'une commission spéciale dans les conditions prévues par le Règlement.)

EXPOSÉ DES MOTIFS

Mesdames, Messieurs,

Phénomène ancien, le démarchage téléphonique fait, depuis un certain temps, l'objet de beaucoup de critiques. Il fait partie de ces sujets à bas bruit qui font la vie des Français et rendent leur quotidien invivable. Et pour cause, qui n'a jamais été victime d'appels téléphoniques publicitaires répétés ? En moyenne, les Français reçoivent 6 appels non désirés par semaine... parfois même beaucoup plus ! Ces appels incessants aboutissent à ce que les Français ne décrochent plus leurs téléphones... Ce qui peut poser d'inquiétantes problématiques pour les personnes les plus vulnérables, notamment les personnes âgées, qui sont les plus touchées par le démarchage téléphonique.

La réglementation actuelle prévoit que le consommateur peut s'opposer au démarchage téléphonique en s'inscrivant gratuitement sur Bloctel, dispositif mis en place en 2016. Plusieurs autres initiatives législatives ont tenté de faire évoluer la loi vers davantage de protection des consommateurs.

La loi du 24 juillet 2020 a tenté d'encadrer le démarchage téléphonique en matière de rénovation énergétique et de formation. Un décret de 2023 a aussi mis en place des horaires pendant lesquels le démarchage téléphonique est interdit, notamment les week-ends, et a limité le nombre de sollicitations par mois à quatre appels.

Pourtant, tout cela reste insuffisant puisque le démarchage téléphonique continue d'exaspérer 9 Français sur 10. Le fameux dispositif Bloctel demeure très imparfait, beaucoup d'entreprises ne le connaissent pas, d'autres ne payent pas l'abonnement, certaines s'en affranchissent. Si des contrôles existent, la tâche est si grande que toutes les violations ne sont pas sanctionnées. D'autant qu'un contrôle implique que le consommateur soit proactif et signale un numéro d'appel considéré comme abusif à la plateforme. Ainsi, dans les faits, Bloctel n'empêche pas techniquement les appels de démarchage abusif. C'est pourquoi, depuis plusieurs années, l'UFC-Que Choisir réclame une interdiction par défaut du démarchage téléphonique.

S'inspirant des modèles de nos voisins européens, c'est ce que propose le Sénateur Verzelen aux **2^o, b du 4^o et 6^o de l'article unique** de la présente proposition de loi qui pose clairement le principe de l'interdiction du

démarchage téléphonique. Ainsi, un consommateur qui souhaite faire l'objet de publicités commerciales par téléphone devra s'inscrire sur une liste de consentement au démarchage téléphonique.

Un professionnel ne pourra donc pas contacter un consommateur qui ne serait pas inscrit sur cette liste, sauf lorsque cela intervient dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours ou lorsque le démarchage porte sur la fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines. De plus, la location ou la vente de données impliquant des coordonnées téléphoniques de consommateurs non inscrits sur la liste de consentement au démarchage téléphonique sera interdite sauf lorsque cela concerne la fourniture de journaux, périodiques ou magazines. Un organisme chargé de recueillir les données des consommateurs ayant consenti au démarchage téléphonique sera créé par le ministère de l'économie afin d'assurer la gestion et le bon fonctionnement de ce fichier (**3°**, **a du 4° et 5° de l'article unique**). En cas de violation de ces dispositions, selon l'article L. 242-16 du code de la consommation qui demeure inchangé, le professionnel est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 75 000 € pour une personne physique et 375 000 € pour une personne morale. Le **1° de l'article unique** procède à la modification de l'intitulé dudit chapitre afin qu'il s'intitule « Consentement au démarchage téléphonique ».

Proposition de loi visant à interdire le démarchage téléphonique

Article unique

- ① Le chapitre III du titre II du livre II du code de la consommation est ainsi modifié :
- ② 1° Au début de l'intitulé, le mot : « Opposition » est remplacé par le mot : « Consentement » ;
- ③ 2° L'article L. 223-1 est ainsi modifié :
- ④ a) Les trois premiers alinéas sont remplacés par cinq alinéas ainsi rédigés :
- ⑤ « I. – Il est interdit à un professionnel de démarcher téléphoniquement un consommateur, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour le compte du même professionnel.
- ⑥ « L'interdiction prévue au premier alinéa n'est pas applicable dans les cas suivants :
- ⑦ « 1° Lorsque le consommateur a explicitement consenti à être démarché en s'inscrivant sur une liste de consentement au démarchage téléphonique ;
- ⑧ « 2° Lorsque le démarchage intervient dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et a 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 ;
- ⑨ « 3° Lorsque le démarchage porte sur la fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines. » ;
- ⑩ b) Le quatrième alinéa est ainsi modifié :
- ⑪ – au début, est ajoutée la mention : « II. – » ;
- ⑫ – les mots : « d'opposition » sont remplacés par les mots : « de consentement » ;
- ⑬ c) Le septième alinéa est ainsi modifié :
- ⑭ – au début, est ajoutée la mention : « III. – » ;
- ⑮ – les mots : « non sollicitée » sont supprimés ;
- ⑯ – les mots : « deuxième alinéa » sont remplacés par la référence : « I » ;

- ⑰ *d)* Le huitième alinéa est ainsi modifié :
- ⑱ – au début, est ajoutée la mention : « IV. – » ;
- ⑲ – à la première phrase, les mots : « quatrième alinéa » sont remplacés par la référence : « I » ;
- ⑳ *e)* Le dernier alinéa est ainsi modifié :
- ㉑ – au début, est ajoutée la mention : « V. – » ;
- ㉒ – les mots : « d’opposition » sont remplacés par les mots : « de consentement » ;
- ㉓ 3° L’article L. 223-2 est abrogé ;
- ㉔ 4° L’article L. 223-3 est ainsi modifié :
- ㉕ *a)* Après le mot : « consommateurs », sont insérés les mots : « qui ne sont pas » et les mots : « d’opposition » sont remplacés par les mots : « de consentement » ;
- ㉖ *b)* Il est ajouté un alinéa ainsi rédigé :
- ㉗ « Cette interdiction ne s’applique pas à la prospection en vue de la fourniture de journaux, de périodiques ou de magazines. » ;
- ㉘ 5° Aux premier et dernier alinéas de l’article L. 223-4, les mots : « d’opposition » sont remplacés par les mots : « de consentement » ;
- ㉙ 6° L’article L. 223-5 est abrogé.