

N° 174

SÉNAT

SESSION ORDINAIRE DE 2019-2020

Enregistré à la Présidence du Sénat le 4 décembre 2019

PROPOSITION DE LOI

tendant à imposer la gratuité du temps d'attente pour les numéros de téléphone surtaxés,

PRÉSENTÉE

Par MM. Jérôme BASCHER, Jean-Marie MORISSET, Mme Catherine DEROCHE, MM. Daniel LAURENT, Alain JOYANDET, Pierre CUYPERS, Marc-Philippe DAUBRESSE, Mme Christine LAVARDE, M. François CALVET, Mme Pascale GRUNY, MM. Ronan LE GLEUT, Jean SOL, Mmes Marie-Thérèse BRUGUIÈRE, Annie DELMONT-KOROPOULIS, Nicole DURANTON, Patricia MORHET-RICHAUD, Martine BERTHET, MM. Antoine LEFÈVRE, Jean-Noël CARDOUX, Mme Catherine TROENDLÉ, MM. Cédric PERRIN, Michel RAISON, Daniel GREMILLET, Cyril PELLEVAL, Jean BIZET, Alain DUFAUT, Gérard LONGUET, Jean-Jacques PANUNZI, Mmes Jacky DEROMEDI, Sylviane NOËL, Catherine DUMAS, Catherine DI FOLCO, MM. Pierre CHARON, Dominique de LEGGE, Olivier PACCAUD, Mmes Anne CHAIN-LARCHÉ, Claudine THOMAS, Anne-Marie BERTRAND, Esther SITTLER, MM. Sébastien MEURANT, Guy-Dominique KENNEL, Alain MILON, Mmes Marie-Christine CHAUVIN, Frédérique PUISSAT, MM. Henri LEROY, Bernard FOURNIER, Max BRISSON, Gilbert BOUCHET, Mme Corinne IMBERT, MM. Ladislav PONIATOWSKI, Édouard COURTIAL, François BONHOMME, Jean-François RAPIN, Mme Vivette LOPEZ, MM. Jean Pierre VOGEL, Jean-Raymond HUGONET, Jean-François MAYET, Mme Élisabeth LAMURE, MM. Serge BABARY, Louis-Jean de NICOLAY, Mme Dominique ESTROSI SASSONE, MM. Stéphane PIEDNOIR et Marc LAMÉNIE,

Sénateurs

(Envoyée à la commission des affaires économiques, sous réserve de la constitution éventuelle d'une commission spéciale dans les conditions prévues par le Règlement.)

EXPOSÉ DES MOTIFS

Mesdames, Messieurs,

La lutte contre les pratiques déloyales et abusives est une nécessité dont le législateur s'est toujours emparé afin de protéger le consommateur et la collectivité dans son ensemble.

À l'heure où la faiblesse du pouvoir d'achat est une préoccupation centrale de nos concitoyens, nous devons veiller à ce que les personnes aux revenus modestes ne soient pas pénalisées par des pratiques de tarification abusives.

Or, il demeure de nos jours des pratiques déloyales et injustes qui doivent être encadrées par la loi.

Ainsi, depuis longtemps, des entreprises et des services publics font payer, à ceux qui les appellent, les temps d'attente au téléphone avant qu'un interlocuteur ne décroche et parfois sans que nul ne réponde.

C'est donc bien une absence de service rendu qui est facturé, voire même un mauvais service lorsque le temps écoulé avant d'obtenir son interlocuteur est très long.

Ces pratiques qui génèrent un coût injustifié et indu, pénalisent les plus modestes.

Elles suscitent un mécontentement légitime des consommateurs et usagers du service public.

Alors que bien souvent ces personnes ne disposent pas d'autres moyens pour accéder utilement au service, les entreprises ne sont pas les seules à avoir recours à ces pratiques abusives, qui sont également le fait de certains services publics.

Ces abus se trouvent hors du champ de l'interdiction de facturer les temps d'attente prévue seulement pour les fournisseurs de services de communications électroniques en vertu de l'article L. 121-84-5 du code de la consommation « *aucune somme ne peut, à quelque titre que ce soit, lui*

être facturée tant qu'il n'a pas été mis en relation avec un interlocuteur prenant en charge le traitement effectif de sa demande ».

Ils ne sont pas davantage encadrés par l'article L. 121-16 du code de la consommation interdisant la facturation par numéro surtaxé lorsque l'appel vise à obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation.

S'agissant des administrations, la loi n'a prévu l'interdiction des numéros surtaxés à compter du 1^{er} janvier 2021 que pour les seules administrations nationales, à l'exception des collectivités territoriales et de leurs établissements publics. Cette distinction est discriminante pour les usagers comme pour les services publics.

Que l'objectif soit de rationaliser l'organisation du service ou de trouver une source de profit déloyale, ce système, qui permet aux entreprises ou services de faire d'autant plus de profit sur le dos des usagers qu'ils embauchent moins d'employés pour répondre au téléphone, est particulièrement inéquitable et doit cesser.

L'objet de la présente loi est par conséquent d'assainir ces pratiques abusives et d'interdire de faire payer le temps d'attente au téléphone.

Améliorer la lutte contre ces pratiques abusives passe également par la création de sanctions pour ceux qui ne respecteraient pas l'interdiction ainsi posée.

Proposition de loi tendant à imposer la gratuité du temps d'attente pour les numéros de téléphone surtaxés

Article 1^{er}

- ① La section 6 du chapitre I^{er} du titre II du livre 1^{er} du code de la consommation est complétée par un article L. 121-16-1 ainsi rédigé :
- ② « *Art. L. 121-16-1.* – Aucune somme ne peut, à quelque titre que ce soit, être facturée à l'auteur d'un appel vers un numéro de téléphone surtaxé tant qu'il n'a pas été mis en relation avec un interlocuteur prenant en charge le traitement effectif de sa demande. »

Article 2

À l'article 28 de la loi n° 2018-727 du 10 avril 2018 pour un État au service d'une société de confiance, les mots : « , à l'exception des collectivités territoriales et de leurs établissements publics, » sont supprimés.

Article 3

- ① La sous-section 6 de la section 1 du chapitre II du titre III du livre 1^{er} du code de la consommation est complétée par un article L. 132-21-1 ainsi rédigé :
- ② « *Art. L. 132-21-1.* – Tout manquement aux obligations relatives au tarif d'appel gratuit mentionnées à l'article L.121-16-1 est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale.
- ③ « Cette amende est prononcée dans les conditions prévues au chapitre II du titre II du livre V. »