



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

téléphone et Internet

Question écrite n° 101467

Texte de la question

M. Jean-Christophe Lagarde attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les pratiques commerciales des fournisseurs d'accès à Internet et des opérateurs de téléphonie. En effet, nombre d'utilisateurs dénoncent de plus en plus les agissements des opérateurs de téléphonie et des fournisseurs d'accès à internet que ce soit en ce qui concerne l'absence de transparence dans les modes de facturation, les difficultés récurrentes pour obtenir un contact direct avec les opérateurs, les clauses abusives utilisées sans retenue, le harcèlement publicitaire, la concurrence déloyale et faussée, etc. Dans un département comme la Seine-Saint-Denis, 60 % des consultations auprès des permanences des associations de défense des consommateurs concernent ce type de problèmes. L'unique solution pour ce genre de conflits est souvent le recours juridique qui se traduit par un engorgement de nos juridictions. C'est pourquoi, il lui demande quelles dispositions le Gouvernement entend prendre pour faire cesser ce genre de pratiques et pour contribuer à l'amélioration et au respect des droits des consommateurs en ce domaine.

Texte de la réponse

Le Gouvernement connaît les difficultés rencontrées par les consommateurs avec certains opérateurs de communications électroniques. Le développement des nouvelles technologies s'accompagne en effet de certaines difficultés notamment en ce qui concerne la diversité des offres, la complexité des tarifications et les délais d'attente pour joindre les services d'assistance technique. Ces questions n'échappent pas à la vigilance des pouvoirs publics. Afin d'améliorer la situation, plusieurs initiatives ont été prises. La concertation entre les acteurs du secteur des télécommunications a ainsi été renforcée. Le 27 septembre 2005, le ministre délégué à l'industrie a organisé une table ronde réunissant opérateurs de communications électroniques et associations de consommateurs. À l'issue de cette table ronde, vingt et une mesures ont été adoptées dans le but d'améliorer les relations entre les consommateurs et les fournisseurs de services, de rééquilibrer les contrats et de réduire le nombre des litiges. Parmi ces mesures figure notamment la gratuité du temps d'attente en cas d'appel vers un service d'assistance technique, un service après-vente ou un service de réclamations, qui devrait être effective à la fin de cette année. Dès la fin de l'année 2005, une concertation a été engagée avec les fournisseurs de services de communications électroniques et les associations de consommateurs au sein du Conseil national de la consommation (CNC). Cette instance a été chargée d'émettre des recommandations favorisant l'information du consommateur, l'amélioration de la qualité du service rendu, la transparence des relations contractuelles et le règlement des litiges. Le 15 mars 2006, le CNC a ainsi adopté deux avis prévoyant la mise à disposition d'une fiche d'information standardisée, fiche qui doit permettre de comparer les offres et la mise en place d'une procédure de règlement amiable des litiges transparente, accessible et efficace respectée de tous les opérateurs. Le 23 juin 2006, le CNC a adopté trois nouveaux avis concernant l'amélioration du contenu et de la lisibilité des publicités écrites, la remise des contrats et la résiliation des contrats en cas d'absence de fourniture de service. Enfin, un « Guide pratique des communications électroniques » a donné lieu à un nouvel avis qui a été adopté par le CNC le 11 juillet dernier. Ce guide regroupe l'ensemble des informations et conseils utiles aux consommateurs de services et communications électroniques. Ces travaux de concertation menés au sein du

CNC ont vocation à améliorer significativement les relations entre les fournisseurs de services de communications électroniques et les consommateurs et à permettre à ces derniers de mieux appréhender les caractéristiques techniques et tarifaires des offres. Ainsi, l'avis qui prévoit la mise à disposition d'une fiche d'information standardisée pour chaque service de communications électroniques va permettre au consommateur, avant toute souscription de contrat, de confronter les différentes offres disponibles sur le marché et de faire son choix sur la base d'informations claires et homogènes. De même, l'avis qui prévoit l'amélioration du contenu et la lisibilité des publicités écrites doit permettre de diminuer l'écart qui peut exister entre le contenu du message publicitaire ou sa perception par le consommateur, et celui de l'offre qui est proposée au moment de la souscription d'un contrat. Ainsi, la lisibilité des documents et des messages publicitaires va être améliorée et les caractéristiques essentielles mises en évidence. Parallèlement, deux arrêtés relatifs d'une part, à l'information sur les prix des services d'assistance des fournisseurs de services de communications électroniques et, d'autre part, aux contrats de services de communications électroniques ont été publiés au journal officiel du 19 mars 2006. L'arrêté relatif aux contrats de services de communications électroniques précise l'obligation d'information du consommateur sur le niveau de qualité de services offerts, prévue par l'article L. 121-83 du code de la consommation. Il énonce notamment le principe de compensations et de remboursements applicables lorsque le service n'a pas été fourni ou lorsqu'il l'a été sans respecter le niveau de qualité contractuel. Enfin, le Gouvernement soumettra prochainement au Parlement un projet de loi en faveur des consommateurs dans lequel seront notamment encadrés, pour les contrats de communications électroniques, les délais applicables pour la restitution au consommateur des avances et dépôts de garantie ainsi que les délais de résiliation des contrats qui devraient être ramenés à dix jours. Ces dispositions s'inscrivent dans un cadre législatif plus vaste regroupant plusieurs mesures nouvelles de protection du consommateur, qui trouveront également à s'appliquer dans le secteur des communications électroniques.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Christophe Lagarde](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (5^e circonscription) - Union pour la Démocratie Française

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 101467

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 1er août 2006, page 7940

Réponse publiée le : 7 novembre 2006, page 11603