



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

téléphone

Question écrite n° 103417

Texte de la question

M. Jean-Claude Mignon appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie au sujet des désagréments que subissent nombre de nos concitoyens face à certaines pratiques commerciales d'opérateurs de téléphonie mobile. La croissance exponentielle des moyens de communication, en particulier des moyens de téléphonie mobile, reste un des phénomènes majeurs de l'évolution de notre société. Nous ne pouvons que nous féliciter des découvertes scientifiques et des avancées technologiques dans ce secteur, dans la mesure où certains aspects de la vie s'en trouvent facilités. De même, l'expansion de ces nouvelles technologies s'appuie sur des offres commerciales dont il est bon de souligner la diversité et l'adéquation avec les particularités de la vie de chacun. Toutefois, certaines pratiques néfastes méritent d'être fermement dénoncées. Le défaut d'information ou encore les contradictions dans les informations délivrées à l'utilisateur paraissent exorbitants. De la même manière, lorsqu'un problème survient, il est parfois extrêmement difficile d'obtenir sa résolution, voire d'être écouté. Il lui demande, par conséquent, quelles mesures sont prises pour que les consommateurs puissent bénéficier de garanties solides face à ces pratiques.

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-Claude Mignon](#)

Circonscription : Seine-et-Marne (1^{re} circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 103417

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 12 septembre 2006, page 9489

Réponse publiée le : 7 novembre 2006, page 11603