



# ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

## téléphone et Internet

Question écrite n° 104949

### Texte de la question

M. Claude Bartolone appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les pratiques commerciales douteuses de certains fournisseurs d'accès à Internet et opérateurs de téléphonie. UFCQue Choisir rappelle à juste titre que nombre d'usagers sont encore victimes de prélèvements automatiques imposés ou obtenus sous la pression, de clauses abusives, de durées excessives d'engagement, de ventes forcées, de harcèlements et d'une complexité volontaire des tarifs, des forfaits et des options. Le tout étant aggravé par les difficultés récurrentes pour obtenir un contact direct avec les opérateurs, par le dialogue impossible avec les employés de plates-formes téléphoniques et par la facturation à des prix souvent prohibitifs du temps d'attente des appels à ces services d'assistance. Ces pratiques sont source de nombreux litiges qui obligent souvent à avoir recours à la justice. C'est pourquoi il lui demande quelles dispositions le Gouvernement entend prendre afin de mettre fin à ce genre de pratiques, d'assurer la gratuité du temps d'attente dans le cadre des appels à des services d'assistance téléphonique et de garantir le respect des droits des consommateurs en ce domaine.

### Texte de la réponse

Le Gouvernement connaît les difficultés rencontrées par les consommateurs avec certains fournisseurs de services de communications électroniques. Le développement des nouvelles technologies s'accompagne en effet de certaines difficultés notamment en ce qui concerne la qualité de service de certains opérateurs qui ont parfois des pratiques commerciales hétérogènes voire agressives. 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 été renforcée et des mesures réglementaires ont été prises. 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. Par ailleurs, depuis le début de l'année 2006, une concertation soutenue et fructueuse a été engagée entre les fournisseurs de services de communications électroniques et les associations de consommateurs au sein du Conseil national de la consommation. Cette instance a été chargée d'émettre des recommandations favorisant l'information du consommateur, la qualité du service rendu, la transparence des relations contractuelles et le règlement des litiges. Le CNC a ainsi adopté au cours des derniers mois divers avis concernant la mise à disposition d'une fiche d'information standardisée qui doit permettre de mieux comparer les offres, la mise en place d'une procédure de règlement amiable des litiges efficace, transparente, accessible à tous et respectée de tous les opérateurs, 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. Il a enfin élaboré « un guide pratique des communications électroniques » qui regroupe l'ensemble des informations et conseils utiles aux consommateurs

de services de communications électroniques. Ces travaux ont donc abouti à des résultats concrets qui devraient permettre, dans les tout prochains mois, d'améliorer significativement les relations entre les fournisseurs de services de communications électroniques et les consommateurs. Ils devraient, en particulier, conduire à une baisse sensible des difficultés rencontrées par les consommateurs. Parallèlement, le cadre législatif et réglementaire a été complété. 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. Ils seront applicables le 19 décembre prochain et devraient ainsi contribuer à une baisse marquée des difficultés que rencontrent les consommateurs en souscrivant de tels contrats. Enfin, le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie a présenté en conseil des ministres le 8 novembre 2006 un projet de loi en faveur des consommateurs. Ce projet comporte de nombreuses mesures concrètes répondant aux préoccupations quotidiennes des consommateurs, en particulier des utilisateurs de services de communications électroniques. Il renforce les droits des consommateurs dans ce secteur en permettant une accélération du remboursement des sommes payées d'avance par les clients, en levant les obstacles à la résiliation des contrats et en imposant la gratuité du temps d'attente subi en cas d'appel vers le service après-vente ou le service d'assistance des fournisseurs de services de communications électroniques. 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. Ainsi le projet de loi prévoit que l'information et la protection du consommateur seront renforcées grâce à l'interdiction générale des pratiques commerciales trompeuses ou agressives. Il crée par ailleurs un nouveau type d'action judiciaire, l'action de groupe, qui permettra la réparation du préjudice matériel subi collectivement par des consommateurs à la suite du non respect par un professionnel de ses obligations contractuelles. Cette action sera ouverte aux associations de consommateurs agréées au plan national pour les litiges portant sur un préjudice d'un montant inférieur à un montant fixé par décret.

## Données clés

**Auteur :** [M. Claude Bartolone](#)

**Circonscription :** Seine-Saint-Denis (6<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 104949

**Rubrique :** Télécommunications

**Ministère interrogé :** économie

**Ministère attributaire :** économie

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 26 septembre 2006, page 9973

**Réponse publiée le :** 2 janvier 2007, page 122