



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

téléphone et Internet

Question écrite n° 109576

Texte de la question

M. Bernard Brochand attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les lignes téléphoniques d'assistance des fournisseurs d'accès à internet. Les nouveaux opérateurs offrant accès à internet et à la téléphonie rencontrent encore de nombreuses difficultés pour satisfaire les services proposés. Or les consommateurs se retrouvent parfois dans des situations litigieuses fort complexes. L'unique solution est de passer par leurs centres d'appel. Cependant, le coût appliqué à ce type de télécommunications est très élevé, et la somme facturée, compte tenu des temps d'attente et des temps de réponse excessivement longs, exorbitante. Il souhaiterait connaître quelles mesures le Gouvernement entend prendre pour remédier à ces pratiques souvent qualifiées d'abusives par les consommateurs.

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. Ce texte important pour l'amélioration des droits des consommateurs sera examiné par le Parlement au premier trimestre 2007.

Données clés

Auteur : [M. Bernard Brochand](#)

Circonscription : Alpes-Maritimes (8^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 109576

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 7 novembre 2006, page 11496

Réponse publiée le : 9 janvier 2007, page 279