



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

Internet

Question écrite n° 110565

Texte de la question

M. Jean-Luc Reitzer attire l'attention de M. le ministre des petites et moyennes entreprises, du commerce, de l'artisanat et des professions libérales sur les difficultés qu'accumulent les clients et abonnés des sociétés intervenant dans le secteur des nouvelles technologies. « L'assistance technique » par téléphone, bien évidemment facturée, vite exorbitante et souvent inefficace, et l'éloignement de ces opérateurs laissent les consommateurs désarmés, démunis de toute ressource et de tout recours pour trouver solution aux problèmes de connexion ou autres qu'ils rencontrent. Il y a là une situation d'abus qui mécontente lourdement et à très juste titre de nombreux usagers. Il lui demande quelles dispositions il entend prendre pour préserver les droits des citoyens et mettre un terme à ces abus. - Question transmise à M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie.

Texte de la réponse

Le Gouvernement est conscient des difficultés rencontrées par les consommateurs avec certains fournisseurs de services d'assistance par téléphone. Ces difficultés suscitent de nombreux litiges, notamment dans le secteur des communications électroniques. Les litiges portent en particulier sur le prix de ces services et la qualité du service fourni (temps d'attente long, qualité de la réponse insuffisante). Aussi, afin d'améliorer cette situation, plusieurs initiatives ont été prises : la concertation entre les acteurs du secteur des communications électroniques a été notamment renforcée et des décisions ont été adoptées. Le 27 septembre 2005, le ministre délégué à l'industrie a organisé une table ronde réunissant opérateurs de communications électroniques et consommateurs à l'issue de laquelle vingt et une mesures ont été adoptées afin d'améliorer les relations entre les consommateurs et les fournisseurs de services de communications électroniques. Ainsi, dans le cadre des mesures annoncées, le principe a été posé de la gratuité du temps d'attente en cas d'appel vers un service d'assistance ou un service après-vente d'un fournisseur de services de communications électroniques. D'autres initiatives ont été prises pour améliorer immédiatement la situation. Le cadre réglementaire a été complété. Ainsi, un arrêté a été pris le 16 mars 2006, après avis du Conseil national de la consommation, imposant aux services d'assistance technique des opérateurs de communications électroniques d'annoncer la tarification et la durée statistique d'attente avant d'être mis en relation avec un chargé de clientèle. Cet arrêté pris sur le fondement de l'article L. 113-3 du code de la consommation (obligation générale d'information sur les prix) impose aux opérateurs d'informer le consommateur sur le prix des appels passés vers les services d'assistance technique, les services après-vente, les services de réclamation. Cette information doit figurer sur les contrats, factures et documents d'information précontractuelle, et doit être rappelée en début d'appel, accompagnée d'une information sur le temps d'attente. Ce texte est applicable depuis le 19 décembre 2006. Sur un plan plus général depuis le début de l'année 2006, une concertation soutenue et fructueuse entre professionnels du secteur des communications électroniques et consommateurs a été organisée au sein du Conseil national de la consommation. Cette instance a émis 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 abouti à des résultats concrets qui devraient permettre, dans les tout prochains mois, d'améliorer la situation des consommateurs ayant conclu un contrat avec un fournisseur de services de communications électroniques. L'ensemble des avis résultant de ces travaux a été publié au Bulletin officiel de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes du 4 août 2006 et est disponible à l'adresse suivante : <http://www.minefi.gouv.fr/dgccrf/boccrf>. Pour compléter ces travaux, une réflexion a été engagée au sein du CNC, avec les fournisseurs de services de communications électroniques et les associations de consommateurs pour émettre des recommandations spécifiques relatives à la publicité diffusée par l'intermédiaire d'un support audiovisuel. Celles-ci devraient donner lieu prochainement à un nouvel avis du CNC qui s'ajoutera aux recommandations existantes et dont l'application devrait améliorer la qualité de l'information diffusée aux consommateurs par ce type de média. En complément aux contrôles que les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes effectuent habituellement afin de relever les pratiques éventuelles des opérateurs de nature à tromper le consommateur, à fausser son consentement ou à abuser de sa faiblesse, des investigations sont programmées, au cours du premier semestre 2007 pour vérifier la mise en application des recommandations faites par le CNC en 2006. Par ailleurs, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes a engagé début 2007 un cycle d'entretiens avec les dirigeants des principaux opérateurs de communications électroniques, sources de plaintes, pour examiner les mesures qu'ils doivent engager pour remédier aux dysfonctionnements constatés. Enfin, lorsque la gravité de la situation le justifie, certains opérateurs sont placés sous surveillance particulière des services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes jusqu'à amélioration de la situation.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Luc Reitzer](#)

Circonscription : Haut-Rhin (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 110565

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : PME, commerce, artisanat et professions libérales

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 21 novembre 2006, page 12086

Réponse publiée le : 3 avril 2007, page 3329