



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

téléphone

Question écrite n° 44174

Texte de la question

M. Jean-Claude Bois souhaite attirer l'attention de M. le ministre délégué à l'industrie sur les pratiques commerciales de certains opérateurs de télécommunications. De nombreuses personnes ont effectivement eu la stupéfaction d'être rayées de la liste des abonnés de France Télécom à la suite d'une approche commerciale par un autre opérateur. Ce premier contact ne se concrétise pourtant par aucune signature de contrat, voire même de la part des abonnés, d'aucune promesse d'adhésion, tout au contraire. Mais un laps de temps plus tard, ces « anciens » abonnés de France Télécom recevaient un courrier indiquant l'ouverture de leur ligne par ce nouvel opérateur et bien évidemment, une première facture à régler dans les meilleurs délais. Ils sont automatiquement affiliés à ce nouvel opérateur et donc rayés en tant qu'abonnés à France Télécom. Il lui demande en conséquence si le Gouvernement entend prendre des mesures pour mettre fin à ces abonnements forcés.

Texte de la réponse

La procédure à suivre pour confier à un opérateur alternatif l'acheminement des communications téléphoniques a été définie par l'autorité de régulation des télécommunications dans une décision n° 99-490 du 9 juin 1999. Elle prévoit que le client doit obligatoirement donner un mandat écrit et signé à l'opérateur qu'il souhaite présélectionner pour l'autoriser à effectuer, en son nom, auprès de France Télécom, les démarches nécessaires pour mettre en oeuvre son choix de présélection. La responsabilité directe de l'opérateur présélectionné ne peut pas être engagée s'il apporte la preuve qu'il détient un mandat du consommateur au vu duquel il a demandé son raccordement à son réseau. En dépit de la procédure ainsi mise en place, les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) ont été régulièrement saisis, depuis 2001, de plaintes de consommateurs qui déclaraient n'avoir jamais signé de mandat et avaient cependant constaté que leur ligne téléphonique était gérée par un opérateur qu'ils n'avaient pas choisi. Ces situations sont le plus souvent le fait de certains distributeurs indécents rémunérés par les opérateurs pour commercialiser leurs produits. Des instructions ont été données aux services départementaux pour identifier les auteurs de ces pratiques et les sanctionner. Des interventions nombreuses ont ainsi été effectuées et sont régulièrement menées en se fondant sur les dispositions du code de la consommation relative au démarchage (articles L. 121-21 à L. 121-30) et à la vente sans commande préalable (articles L. 122-3 et R. 122-1) pour sanctionner les abus constatés. Les services de la DGCCRF informent par ailleurs les consommateurs victimes de ces pratiques des démarches utiles à accomplir pour récupérer l'usage de leur ligne téléphonique.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Claude Bois](#)

Circonscription : Pas-de-Calais (13^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 44174

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : industrie
Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 20 juillet 2004, page 5448

Réponse publiée le : 21 septembre 2004, page 7352