



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

pratiques commerciales

Question écrite n° 64851

Texte de la question

M. Jean-Claude Bois souhaite attirer l'attention de M. le ministre des petites et moyennes entreprises, du commerce, de l'artisanat, des professions libérales et de la consommation à propos des problèmes de résiliation rencontrés par les consommateurs auprès des prestataires en haute technologie. En 2004, plus de 40 % des plaintes relatives à internet et 30 % pour la téléphonie mobile concernaient les problèmes de résiliation. Les opérateurs téléphoniques, les fournisseurs d'accès à internet et des chaînes de télévision à péage utilisent des stratégies astucieuses (cadeau du prestataire qui vous réabonne à votre insu pour une durée qu'il a lui-même déterminée, jour précis pour le désabonnement, clauses légitimes de résiliation avant terme du contrat laissées à la discrétion du prestataire-chômage, non couverture d'une zone géographique,...) pour retenir contre leur gré leurs clients et, bien souvent, elles dépassent le cadre légal. Et pendant ce temps, évidemment, les prélèvements sur le compte bancaire de l'abonné ne s'arrêtent pas. Par contre, un refus de paiement de la part du consommateur abusé entraîne inévitablement pressions et menaces de saisie. Force est de constater que, malgré l'opiniâtreté de la commission des clauses abusives, des tribunaux d'instance et d'associations de défense du consommateur, le nombre de litiges ne cesse d'augmenter, même si l'impunité de ces fournisseurs diminue de façon probante. C'est pourquoi il lui demande les mesures urgentes que compte prendre le Gouvernement afin de mettre un terme à de telles pratiques de la part des prestataires en haute technologie.

Données clés

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

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 64851

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : PME, commerce, artisanat, professions libérales et consommation

Ministère attributaire : économie, finances et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 17 mai 2005, page 4954