



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 70634

Texte de la question

Alors que l'offre commerciale concernant l'accès à l'internet haut débit se diversifie, les contentieux connaissent une forte croissance. En outre, toutes les associations de consommateurs font état d'un doublement, voire d'un triplement de plaintes. Coupures de connexions, lignes coupées, facturation abusive, qualité douteuse des services d'assistance téléphonique, etc. À titre d'exemple, l'AFUTT a enregistré en 2004 plus de 2 000 récriminations, soit trois fois plus qu'en 2003. Autre exemple, l'association Freeks a transmis plus de 1 000 dossiers à la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Au vu de ces difficultés, M. Dominique Paillé demande à M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie si des mesures sont envisagées pour assurer un suivi de ces phénomènes en augmentation et si de nouveaux dispositifs sont prévus afin de mieux protéger les intérêts du consommateur.

Texte de la réponse

Le développement des nouveaux outils de communication constitue, à l'évidence, un progrès pour les consommateurs. Toutefois, l'augmentation des litiges, en particulier ceux liés au développement de l'internet à haut débit peut être problématique pour la clientèle et cela n'échappe pas à la vigilance des pouvoirs publics qui s'attachent à mettre en place un certain nombre de dispositions pour améliorer les relations entre les consommateurs et les fournisseurs d'accès à internet. Ainsi, le législateur a modifié le code de la consommation de façon à améliorer la protection du consommateur lorsqu'il signe des contrats de services de communications électroniques. Les articles L. 121-83 à L. 121-85 dudit code encadrent davantage ces contrats, notamment ceux passés avec les fournisseurs d'accès à internet : l'information pré contractuelle est précisée et la protection du consommateur renforcée contre les modifications unilatérales des contrats de la part des professionnels. Pour sa part, la Commission des clauses abusives a émis en 2003 des recommandations sur le contenu des contrats proposés par les fournisseurs d'accès à internet. Mais le Gouvernement compte prendre de nouvelles initiatives pour faire baisser de façon très sensible le nombre de litiges dans ce secteur. Ainsi, la décision a été prise d'organiser une table ronde entre les opérateurs et les consommateurs sur les litiges existant dans le secteur des communications électroniques. Cette table ronde qui s'est tenue le 27 septembre dernier a d'abord permis d'identifier les principales difficultés rencontrées par les consommateurs, dans leurs relations avec leurs fournisseurs de services de communications électroniques et d'accès à internet. Elle a permis d'arrêter, en concertation avec les opérateurs et les consommateurs, plusieurs décisions. Ont ainsi été décidées l'offre systématique de contrats d'une durée n'excédant pas douze mois, la mise en oeuvre de la portabilité du numéro dès le 1er janvier 2007, l'instauration progressive de la gratuité des temps d'attente en cas d'appel de services d'assistance technique, la réduction des délais de résiliation à un mois et le remboursement des dépôts de garantie sous dix jours. En outre, la décision a été prise de confier à un groupe de travail du Conseil national de la consommation la mission d'apporter des réponses concrètes pour améliorer l'information du consommateur, d'améliorer le rapport qualité-prix du service rendu, de renforcer la transparence des relations contractuelles et de faciliter le règlement des litiges.

Données clés

Auteur : [M. Dominique Paillé](#)

Circonscription : Deux-Sèvres (4^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 70634

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 26 juillet 2005, page 7262

Réponse publiée le : 6 décembre 2005, page 11306