



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 12ème législature

### Internet

Question écrite n° 80872

### Texte de la question

M. Pierre Cardo appelle l'attention de M. le ministre délégué à l'industrie sur des pratiques commerciales pour le moins douteuses de certains opérateurs de téléphonie et d'internet. Il lui soumet, à titre d'exemple, la situation d'un client de la société Neuf Télécom qui a été destinataire, à la suite d'un démarchage par téléphone pour internet à haut débit, de facturations alors même qu'aucun matériel ne lui a été livré et qu'aucune connexion n'a été établie. Alors que le Gouvernement affiche sa ferme volonté de faire admettre par les opérateurs de bonnes pratiques commerciales et que ces derniers semblaient accepter de mettre un terme à des pratiques inacceptables, il lui demande de lui préciser les mesures qu'il entend prendre, y compris par voie réglementaire, pour que les consommateurs puissent être protégés de ce genre de pratiques.

### Texte de la réponse

Le démarchage par téléphone est d'ores et déjà encadré par des dispositions du code de la consommation. L'article L. 121-27 de ce code, introduit par la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004, prévoit qu'à la suite d'un démarchage par téléphone ou par tout moyen technique assimilable, le professionnel doit adresser au consommateur une confirmation de l'offre qu'il a faite. Il bénéficie alors des dispositions prévues aux articles L. 121-18 et suivants du code de la consommation. L'article L. 121-18 précise le contenu de l'offre écrite de contrat. L'article L. 121-20 indique que le consommateur bénéficie d'un délai de rétractation de sept jours après s'être engagé. Si le consommateur fait jouer ce droit, le professionnel est tenu de rembourser toute somme lui ayant été versée. L'article L. 121-27 souligne aussi que le consommateur n'est engagé que par sa signature. Dans ces conditions, aucune facture ne peut légalement être émise à son encontre. Le ministre est toutefois conscient que des abus sont encore constatés, notamment dans le secteur de la téléphonie et d'Internet, malgré l'existence des dispositions rappelées ci-dessus. Lors d'une table ronde qu'il a présidée le 27 septembre 2005 et qui réunissait les opérateurs et les organisations de consommateurs, plusieurs décisions et engagements ont été pris en la matière. À la demande du ministre, les opérateurs se sont engagés à lutter contre le démarchage agressif de certains de leurs revendeurs en établissant une charte de bonne conduite qu'ils annexeront aux contrats qu'ils passent avec ces revendeurs. Les opérateurs doivent rendre compte au ministre des mesures adoptées à l'occasion de la tenue d'une prochaine table ronde réunissant les mêmes personnes qu'en septembre dernier, début 2006. À l'issue de cette rencontre, l'opportunité de prendre des mesures réglementaires pourra être examinée.

### Données clés

**Auteur :** [M. Pierre Cardo](#)

**Circonscription :** Yvelines (7<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 80872

**Rubrique :** Télécommunications

**Ministère interrogé :** industrie

**Ministère attributaire :** industrie

Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 13 décembre 2005, page 11446

**Réponse publiée le :** 7 février 2006, page 1296