



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 84705

Texte de la question

M. Jean Bardet appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur la forte augmentation des litiges existant entre les consommateurs et les fournisseurs d'accès à Internet. Coupures de connexions, lignes coupées, facturation abusive, déficience du service de téléphonie... Les cas sont de plus en plus nombreux. Ainsi, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes ne cesse d'enregistrer des dossiers de récriminations. Le consommateur a souvent l'impression d'être pris en otage par son opérateur sans avoir les moyens de faire reconnaître ses droits. Aussi, il lui demande de bien vouloir lui préciser les mesures susceptibles d'être envisagées pour mieux protéger les intérêts du consommateur.

Texte de la réponse

Les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) ont effectivement constaté une augmentation des plaintes de consommateurs dans le secteur des communications électroniques qui va de pair avec le développement des nouvelles technologies et la multiplication des offres. Ainsi, en 2005, 31 000 plaintes ont été reçues en matière de téléphonie et d'accès à Internet contre 23 000 l'année précédente. Le Gouvernement s'est attaché à prendre un certain nombre de mesures pour améliorer les relations entre les consommateurs et les fournisseurs de services de communications électroniques. Ainsi le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie a-t-il pris l'initiative de réunir, le 27 septembre 2005, une table ronde regroupant opérateurs de communications électroniques et consommateurs. Le ministre délégué à l'industrie a confié à un groupe de travail du Conseil national de la consommation (CNC) la mission d'émettre des recommandations permettant d'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. Deux avis ont été adoptés le 15 mars dernier par le bureau du CNC. Les recommandations portent sur la mise à disposition d'une fiche d'information standardisée, fiche qui doit permettre de comparer les offres, et sur la mise en place d'une procédure de règlement amiable des litiges transparente, accessible et efficace, respectée de tous les opérateurs. D'autres travaux se poursuivent et devraient aboutir prochainement à l'adoption d'avis concernant l'amélioration du contenu et de la lisibilité des publicités, la remise des contrats, la résiliation des contrats en cas d'absence de fourniture de services et la mise à disposition des consommateurs d'un guide pédagogique qui regroupe l'ensemble des informations et conseils utiles aux consommateurs de services et communications électroniques. Par ailleurs, la loi du 2 août 2005 relative aux petites et moyennes entreprises (PME) a imposé aux opérateurs de communications électroniques de permettre à leurs clients de changer d'opérateur en conservant leur numéro dans un délai maximal de dix jours. Conformément aux engagements pris lors de la table ronde du 27 septembre 2005, un décret a été pris le 27 janvier 2006 organisant précisément la procédure de portage du numéro de manière à respecter le délai maximal de dix jours et fixant le calendrier de mise en oeuvre de cette mesure. Parallèlement, deux arrêtés relatifs à l'information sur les prix des services d'assistance des fournisseurs de services de communications électroniques et aux contrats de services de communications électroniques ont été publiés au

Journal officiel du 19 mars 2006. Un premier bilan de ces initiatives a été effectué par le ministre délégué à l'industrie à l'occasion d'une nouvelle table ronde organisée le 20 mars 2006 avec les opérateurs et les associations de consommateurs. Elle a permis de constater tout l'intérêt de la concertation engagée et de mesurer les progrès déjà accomplis dans les relations entre les fournisseurs de services et leurs clients.

Données clés

Auteur : [M. Jean Bardet](#)

Circonscription : Val-d'Oise (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 84705

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 31 janvier 2006, page 846

Réponse publiée le : 9 mai 2006, page 4957