



# ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

téléphone et Internet

Question écrite n° 93081

## Texte de la question

M. André Chassaigne attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les pratiques commerciales douteuses de certains opérateurs de téléphonie et d'internet. De nombreux consommateurs se sont plaints de facturations, à la suite de démarchage, alors même qu'aucun document n'a été adressé au client et signé par celui-ci, ni qu'aucun matériel n'ait été livré pour qu'une connexion internet soit établie. Si le démarchage par téléphone est d'ores et déjà encadré par les dispositions du code de la consommation, les consommateurs ont du mal à faire jouer ce droit, et les procédures sont longues pour faire rétablir les abonnements à France Télécom indûment suspendus, ainsi que pour arrêter les facturations du nouvel opérateur. M. le ministre de l'économie, conscient que des abus sont constatés, a réuni les opérateurs et les organisations de consommateurs lors d'une table ronde qui s'est tenue en septembre 2005. Les opérateurs se sont engagés à lutter contre le démarchage agressif de certains de leurs revendeurs, en établissant une charte de bonne conduite. Les opérateurs s'étaient engagés à rendre compte au ministre des mesures adoptées, lors d'une table ronde qui devait se tenir début 2006. C'est pourquoi il lui demande si cette deuxième table ronde s'est effectivement tenue en ce début d'année 2006, et si l'opportunité de prendre des mesures réglementaires, afin de mettre fin à ces pratiques de démarchages abusifs, a été réellement examinée.

## Texte de la réponse

Le Gouvernement connaît les difficultés rencontrées par les consommateurs avec certains opérateurs de communications électroniques et notamment cette pratique de captation d'un abonné sans son consentement. Cette situation qui peut s'apparenter à de la vente sans commande préalable ou à de la vente forcée est le résultat d'une utilisation détournée de la faculté donnée aux opérateurs de régler l'ensemble des démarches relatives au transfert de la ligne d'un abonné sans justifier du consentement écrit du consommateur. Cette faculté découle de lignes directrices définies en 1999 par l'Autorité de régulation des communications électroniques des postes (Arcep). Dans sa décision n° 99-490 du 9 juin 1999 portant adoption de lignes directrices relatives aux procédures opérationnelles de la présélection, l'Autorité de régulation a prévu que les demandes exprimées par l'opérateur final devaient être adressées à France Télécom au moyen d'un simple courrier électronique. Parallèlement, la procédure retenue a prévu que confirmation soit donnée au consommateur de son changement d'opérateur lorsque lui a été notifiée une telle demande de changement, ce que fait notamment France Télécom. Ce dispositif simplifié fonctionne généralement dans des conditions satisfaisantes, mais il est vrai qu'il est parfois utilisé par des opérateurs indécents ou leurs préposés pour abonner des clients à des services de télécommunications sans leur consentement. Les dispositions de l'article L. 122-3 du code de la consommation protègent le consommateur dans la mesure où « la fourniture de biens ou de services sans commande préalable du consommateur est interdite lorsqu'elle fait l'objet d'une demande de paiement. Aucune obligation ne peut être mise à la charge du consommateur qui reçoit un bien ou une prestation de service en violation de cette interdiction ». Cette pratique est connue des services de la direction générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Son développement constitue l'une des causes de l'accroissement du nombre des litiges dans le secteur des

communications électroniques. Face à cette situation, un renforcement des textes réglementaires pour sanctionner les actes de démarchage abusif et la vente forcée a été engagé. Parallèlement, la DGCCRF a renforcé ses contrôles afin de favoriser un assainissement des méthodes de vente de certains prestataires. De façon concomitante, le Gouvernement a développé de nouvelles initiatives pour favoriser la diminution du nombre des litiges dans ce secteur. Effectivement, lors d'une table ronde en date du 27 septembre 2005, réunissant 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 de développer 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. Parallèlement, deux arrêtés relatifs, d'une part, à l'information sur les prix des services d'assistance des fournisseurs de services de communications électroniques et, d'autre part, aux contrats de services de communications électroniques ont été publiés au Journal officiel du 19 mars 2006. L'arrêté relatif aux contrats de services de communications électroniques précise l'obligation d'information du consommateur sur le niveau de qualité de services offerts prévu par l'article L. 121-83 du code de la consommation. Il énonce notamment le principe de compensations et de remboursements applicables lorsque le service n'a pas été fourni ou lorsqu'il l'a été sans respecter le niveau de qualité contractuel. Cette nouvelle réglementation devrait permettre d'améliorer encore les relations entre les fournisseurs de communications électroniques et les consommateurs. De plus, un premier bilan des initiatives engagées en septembre 2005 a été effectué 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 notamment la mise en place d'une charte de bonne conduite annexée aux contrats liant opérateurs et revendeurs sous-traitants ou la possibilité de fournir au consommateur au moins deux autres moyens de paiement, en plus du paiement en espèces. D'autres travaux se poursuivent et devraient aboutir prochainement à l'adoption de quatre nouveaux avis concernant 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, l'amélioration du contenu et de la lisibilité des publicités, la remise des contrats, et la résiliation des contrats en cas d'absence de fourniture de service.

## Données clés

**Auteur :** [M. André Chassaigne](#)

**Circonscription :** Puy-de-Dôme (5<sup>e</sup> circonscription) - Député-e-s Communistes et Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 93081

**Rubrique :** Télécommunications

**Ministère interrogé :** économie

**Ministère attributaire :** économie

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 25 avril 2006, page 4344

**Réponse publiée le :** 11 juillet 2006, page 7320