



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

Internet

Question écrite n° 96772

Texte de la question

M. Yvan Lachaud attire l'attention de M. le ministre délégué à l'industrie sur certaines pratiques abusives de fournisseurs d'accès à internet. En effet, un certain nombre d'internautes ont été confrontés à des pratiques douteuses de certains fournisseurs d'accès qui, une fois qu'ils ont obtenu une autorisation de prélèvement sur le compte d'un client, ou bien son numéro de carte bancaire, continuent à débiter le compte de ce client, bien longtemps après qu'il a notifié à ce fournisseur d'accès une demande de résiliation de son contrat. La solution évidente consisterait à laisser le client payer au coup par coup, comme le font d'autres entreprises utilisant un service de paiement par internet. La société avertit le client un peu avant la fin de l'abonnement, qui peut payer jusqu'à la dernière minute ; à défaut, l'abonnement est coupé, mais peut encore être repris sans formalité pendant une certaine durée. En conséquence, il le prie de bien vouloir lui indiquer quelles sont les intentions du Gouvernement sur ce sujet.

Texte de la réponse

Le ministre délégué à l'industrie est tout à fait conscient des difficultés rencontrées par les consommateurs en matière de services téléphoniques et d'internet. C'est pourquoi, il a organisé et présidé, les 27 septembre 2005 et 20 mars 2006, sur ces sujets, deux tables rondes regroupant les opérateurs et les consommateurs. À l'issue de ces tables rondes, plusieurs décisions et engagements ont été pris. Certains d'entre eux répondent aux questions soulevées. Tout d'abord, les opérateurs se sont engagés lors de première table ronde à fournir aux souscripteurs de contrats de services de communications électroniques, au moins deux autres moyens de paiement en plus du paiement en espèces des factures. Une enquête réalisée par les services de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes a montré que cet engagement est globalement respecté et le ministre a demandé, lors de la seconde table ronde, que la communication sur la diversité des moyens de paiement acceptés par les opérateurs soit en pratique bien réalisée dans les réseaux de distribution des opérateurs. Concernant les modalités de résiliation, conformément aux décisions prises lors des deux tables rondes, un projet de loi prévoyant une réduction des délais applicables devrait être prochainement soumis à l'examen des parlementaires et des mesures ont été adoptées afin de permettre au consommateur de rompre ses engagements en cas d'absence de service. Sur ce dernier point, un avis du Conseil national de la consommation, adopté le 23 juin 2006 par les représentants des professionnels et des consommateurs, prévoit qu'en cas de non-fourniture du service au moment de la souscription du contrat, les consommateurs pourront, sous certaines conditions, résilier leurs contrats sans frais et sans préavis.

Données clés

Auteur : [M. Yvan Lachaud](#)

Circonscription : Gard (1^{re} circonscription) - Union pour la Démocratie Française

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 96772

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : industrie
Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 13 juin 2006, page 6113

Réponse publiée le : 8 août 2006, page 8441