



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Internet

Question écrite n° 100345

Texte de la question

M. Simon Renucci attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur le manque de transparence de certains fournisseurs d'accès à Internet et téléphonie. En effet, à la suite de l'augmentation de TVA dans ce secteur, le fournisseur se voit dans l'obligation d'informer son client et de lui permettre de résilier son abonnement puisque ce dernier a été modifié. Or de nombreux clients constatent le peu de mise en oeuvre de ce droit que les fournisseurs peinent à appliquer ou qu'ils taxent en prétextant des frais de résiliation. Il lui demande donc quelles mesures seront prises afin de surveiller ces pratiques et de protéger le consommateur.

Texte de la réponse

La hausse des tarifs des offres de communications électroniques ayant fait suite à l'augmentation de la TVA a suscité des réclamations de la part des consommateurs. À la demande du secrétaire d'État chargé de la consommation, les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) ont diligenté une enquête. Cette enquête a pour objet de vérifier la bonne application des dispositions de l'article L. 121-84 du code de la consommation par les opérateurs. Cet article prévoit notamment que « tout projet de modification des conditions contractuelles de fourniture d'un service de communications électroniques est communiqué par le prestataire au consommateur au moins un mois avant son entrée en vigueur, assorti de l'information selon laquelle ce dernier peut, tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, résilier le contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, jusque dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification (...) ». Après avoir vérifié que les opérateurs désireux de modifier leurs tarifs avaient bien procédé à la notification du projet de modification conformément à cette disposition, les corps d'enquêtes s'attachent désormais à vérifier le bon traitement des demandes de résiliation formulées par les consommateurs au titre de l'article L. 121-84 du code de la consommation. Une vigilance particulière sera maintenue pendant toute la période correspondant au délai prévu par cette disposition pendant lequel les consommateurs peuvent résilier leur contrat sans pénalités, ni droit à dédommagement. Il va de soi que des mesures appropriées seront prises si des manquements à la réglementation en vigueur sont identifiés.

Données clés

Auteur : [M. Simon Renucci](#)

Circonscription : Corse-du-Sud (1^{re} circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 100345

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Économie, finances et industrie

Ministère attributaire : Économie, finances et industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 15 février 2011, page 1408

Réponse publiée le : 26 avril 2011, page 4282