



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone et Internet

Question écrite n° 10837

Texte de la question

M. François Goulard attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de la consommation et du tourisme sur les pratiques commerciales abusives de certains opérateurs téléphoniques qui pratiquent la vente forcée par téléphone. Ces sociétés demandent et obtiennent de France Télécom la résiliation des abonnements téléphoniques d'une part et d'autre part réactivent les lignes à leur profit et à l'insu des personnes concernées. Celles-ci doivent alors résilier par lettre recommandée un contrat qu'elles n'ont jamais signé mais aussi et surtout demander à France Télécom la remise en service de leur ligne, ce qui leur est, bien évidemment, facturé. Il lui demande si le Gouvernement compte prendre des mesures pour freiner ces pratiques commerciales et éventuellement sanctionner les opérateurs peu scrupuleux.

Texte de la réponse

Le développement des nouvelles technologies s'accompagne de certaines difficultés générées par des pratiques commerciales agressives comme celle consistant à fournir un produit ou un service à un consommateur qui n'a passé aucune commande. Certains opérateurs de communications électroniques utilisent parfois de manière détournée la faculté qui leur est donnée de régler l'ensemble des démarches relatives au transfert de la ligne d'un abonné sans justifier du consentement écrit de ce dernier. Cette faculté découle de lignes directrices définies en 1999 par l'Autorité de régulation des communications électroniques et 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'ARCEP a ainsi prévu que les demandes exprimées par l'opérateur final devaient être adressées à France Télécom au moyen d'un simple courrier électronique. France Télécom, qui est en charge des opérations techniques permettant le changement d'opérateur, informe l'opérateur bénéficiaire de la présélection et l'abonné concerné de leur réalisation. Ce dispositif simplifié fonctionne généralement dans des conditions satisfaisantes, mais il est parfois utilisé par des opérateurs indécents ou leurs préposés pour abonner contre leur gré des clients à des services de communications électroniques. De façon générale, le code de la consommation protège les consommateurs : les dispositions de l'article L. 122-3 prévoient que « 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 ». Face à cette situation qui s'est sensiblement aggravée en 2007, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a renforcé ses contrôles et a engagé des procédures contentieuses à l'encontre de plusieurs opérateurs. Ce renforcement des contrôles va de pair avec une démarche visant à inciter les opérateurs à renoncer à certaines pratiques commerciales. Le Gouvernement estime indispensable que les engagements pris par la profession en 2005 et 2006 dans le cadre d'une concertation avec les associations de consommateurs au sein du Conseil national de la consommation soient tenus. De nouveaux contrôles seront effectués par la DGCCRF en 2008. Après la toute récente adoption par le Parlement de la loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 sur la concurrence au service des consommateurs, publiée le 4 janvier 2008 au Journal officiel de la République française, qui comprend plusieurs dispositions visant à résoudre des difficultés rencontrées de manière

récurrente par les consommateurs de services de communications électroniques, le Gouvernement entend poursuivre son action pour faire cesser certaines pratiques des opérateurs concernés. Il a ainsi été demandé à la profession de faire des propositions engageant l'ensemble des opérateurs pour mettre un terme à la pratique de la vente sans commande préalable. L'adoption d'une mesure réglementaire prévoyant de sanctionner ce type de pratique est également envisagée.

Données clés

Auteur : [M. François Goulard](#)

Circonscription : Morbihan (1^{re} circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 10837

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Consommation et tourisme

Ministère attributaire : Consommation et tourisme

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 20 novembre 2007, page 7169

Réponse publiée le : 18 mars 2008, page 2282