



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone et Internet

Question écrite n° 111815

Texte de la question

Mme Laurence Dumont attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès de la ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation, sur le harcèlement dont sont victimes les clients des opérateurs de téléphonie en cas de résiliation de contrat. Ce harcèlement se double d'une volonté des opérateurs de faire payer des temps d'abonnement alors que les connexions n'existent pas ou plus. Ils ont recours à des sociétés de recouvrement qui vont harceler les clients jusque sur leur lieu de travail alors que les paiements réclamés ne sont pas dus au regard des clauses contractuelles. Ceux-ci n'ont d'autres choix que de payer pour avoir la paix ou d'aller au tribunal pour défendre leurs droits. Peu d'entre eux se lancent dans cette procédure, ce qui laisse les opérateurs libres de ponctionner leurs clients injustement, et cela sans que ceux-ci n'aient, dans certains cas, pu avoir à un moment ou à un autre le téléphone ou internet. Cette situation est inacceptable. Aussi, elle lui demande de bien vouloir lui faire part des mesures qu'il entend mettre en oeuvre contre les pratiques abusives des opérateurs de téléphonie et pour la protection des consommateurs.

Texte de la réponse

Les opérateurs de communications électroniques et leurs clients ont chacun des obligations dans le cadre des contrats qui les lient. Les opérateurs s'engagent, notamment, à assurer un service d'un certain niveau de qualité et précisent les modalités de résiliation, lesquelles doivent par ailleurs être conformes aux dispositions du code de la consommation en la matière. En effet, le code de la consommation comporte plusieurs dispositions (art. L. 121-84 et L. 121-84-6) qui encadrent la résiliation des contrats de communications électroniques afin de faciliter les sorties de contrat et de préserver ainsi la fluidité du marché. De leur côté, les consommateurs s'engagent, le cas échéant, sur la durée de leur abonnement (qui ne peut excéder vingt-quatre mois) et sont tenus de payer leur facture à date fixe. L'ensemble des engagements des cocontractants est indiqué dans le contrat et dans les conditions générales qui lui sont annexées. De manière générale, le recours aux sociétés de recouvrement par les opérateurs n'est pas illégitime dès lors que le consommateur ne satisfait pas à son obligation de payer ses factures dans les conditions précisées dans le contrat. L'action des sociétés de recouvrement est encadrée par les dispositions de la loi n° 91-650 du 9 juillet 1991 portant réforme des procédures civiles d'exécution et par son décret d'application n° 96-1112 du 18 décembre 1996 portant réglementation de l'activité des personnes procédant au recouvrement amiable des créances pour le compte d'autrui. Ce décret précise en son article 4 que la société de recouvrement doit adresser au débiteur une lettre lui indiquant les modalités de la procédure de règlement amiable. Dans le cas d'un différend avec un opérateur faisant intervenir une société de recouvrement, le consommateur peut toujours, avant d'avoir recours à une procédure contentieuse, soumettre son dossier à la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) ou au médiateur des communications électroniques dès lors que les voies de règlement amiable avec l'opérateur n'ont pas permis de trouver une solution. Par ailleurs, des enquêtes sont régulièrement diligentées par la DGCCRF tant en ce qui concerne le respect des dispositions du code de la consommation relatives à la résiliation des contrats de communications électroniques qu'en ce qui concerne les pratiques des

sociétés de recouvrement. Le cas échéant, des suites appropriées sont données aux manquements constatés.

Données clés

Auteur : [Mme Laurence Dumont](#)

Circonscription : Calvados (2^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 111815

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, PME, tourisme, services et consommation

Ministère attributaire : Commerce, artisanat et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 21 juin 2011, page 6434

Réponse publiée le : 25 octobre 2011, page 11324