



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 2056

Texte de la question

M. Jean-Luc Warsmann attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de la consommation et du tourisme sur l'ouverture du marché de la téléphonie fixe. En effet, la loi n° 96-659 du 26 juillet 1996 de réglementation des télécommunications a mis fin au monopole de France Télécom, autorisant les particuliers à souscrire un abonnement téléphonique auprès d'autres opérateurs. Or, il semblerait que certains opérateurs recourent à des pratiques abusives, notamment auprès des personnes âgées, afin d'obtenir la souscription d'abonnements téléphoniques. En conséquence, il le prie de bien vouloir lui faire connaître les mesures susceptibles d'être mises en oeuvre afin d'améliorer la protection des personnes vulnérables dans ce domaine.

Texte de la réponse

Le développement des nouvelles technologies s'accompagne en effet 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. Le Gouvernement est en particulier informé que certains opérateurs de communications électroniques abonnent des consommateurs à un service qu'ils n'ont pas demandé en utilisant 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 indelicats ou leurs préposés pour abonner contre leur gré des clients à des services de télécommunications. Le code de la consommation protège les consommateurs. D'une part, 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 ». D'autre part, l'article L. 122-8 permet de réprimer l'abus de faiblesse. Il permet de punir d'un emprisonnement de cinq ans et d'une amende de 9 000 euros « quiconque aura abusé de la faiblesse ou de l'ignorance d'une personne pour lui faire souscrire, par le moyen de visites à domicile, des engagements au comptant ou à crédit sous quelque forme que ce soit [...], lorsque les circonstances montrent que cette personne n'était pas en mesure d'apprécier la portée des engagements qu'elle prenait ou de déceler les ruses ou artifices déployés pour la convaincre à y souscrire, ou font apparaître qu'elle a été soumise à une contrainte ». Ces dispositions s'appliquent également aux engagements obtenus à la suite d'un démarchage par téléphone, pratique largement répandue dans le secteur des communications électroniques. Face à cette situation, 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. Les pouvoirs publics

ont ainsi engagé, depuis 2005, des actions vigoureuses pour améliorer les relations entre les consommateurs et les fournisseurs de services de communications électroniques. La concertation entre les acteurs du secteur des communications électroniques a été renforcée et des mesures réglementaires ont été prises. Une table ronde réunissant opérateurs de communications électroniques et associations de consommateurs a été organisée en septembre 2005. Vingt et une mesures ont été adoptées afin d'améliorer l'information du consommateur, de rééquilibrer les contrats et de réduire le nombre des litiges. Des engagements ont ainsi été pris par la profession pour mettre en place des chartes de bonnes pratiques en matière de démarchage. Des vérifications effectuées au deuxième trimestre 2007 par la DGCCRF ont montré que la plupart des professionnels ont pris des mesures qui permettent de mieux encadrer le démarchage, ce qui devrait avoir pour effet de limiter à l'avenir les pratiques d'abonnement sans le consentement du consommateur, voire celles d'abus de faiblesse.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Luc Warsmann](#)

Circonscription : Ardennes (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 2056

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Consommation et tourisme

Ministère attributaire : Consommation et tourisme

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 7 août 2007, page 5097

Réponse publiée le : 11 décembre 2007, page 7824