ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone et Internet

Question écrite n° 21190

Texte de la question

M. Marc Laffineur attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur les pratiques commerciales utilisées par les opérateurs téléphoniques. Depuis la loi n° 96-659 du 26 juillet 1996 relative aux télécommunications qui a mis fin au monopole de France Télécom, les particuliers peuvent désormais souscrire un abonnement téléphonique auprès d'autres opérateurs. Or il semblerait que certains opérateurs recourent à des pratiques abusives, voire agressives, plus particulièrement à destination des personnes âgées, les plus vulnérables, afin de leur faire souscrire un abonnement. En effet, de nombreux consommateurs se plaignent de voir leur ligne de téléphone résiliée et contraints de régler des sommes à un nouvel opérateur suite à un entretien téléphonique, alors qu'ils contestent avoir donné tout accord oral et écrit. Il le remercie de bien vouloir indiquer les mesures susceptibles d'être envisagées, afin d'améliorer la protection des personnes dans ce domaine.

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 indélicats 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. Marc Laffineur
Circonscription : Maine-et-Loire (7e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 21190
Rubrique : Télécommunications
Ministère interrogé : Industrie et consommation
Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 15 avril 2008, page 3182
Réponse publiée le : 27 mai 2008, page 4495