



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone et Internet

Question écrite n° 39350

Texte de la question

M. Jean-Luc Warsmann attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur les pratiques des opérateurs de téléphonie mobile et des fournisseurs d'accès Internet. En effet, il semblerait que les opérateurs imposent aux consommateurs un paiement par prélèvement. Or un tel dispositif ne facilite pas les démarches de remboursement en cas d'erreur. En conséquence, il le prie de bien vouloir lui faire connaître sa position sur ce sujet.

Texte de la réponse

L'Etat a très tôt pris en compte les préoccupations des consommateurs concernant les modalités du paiement dans le secteur des communications électroniques. Depuis 2005, les entreprises du secteur se sont engagées, à l'issue d'une concertation (table ronde du 27 septembre 2005) à proposer deux moyens de paiements complémentaires du paiement en espèces. Les corps de contrôle de la direction général de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes vérifient régulièrement, à l'occasion de leurs enquêtes dans ce secteur, la bonne application par les professionnels de l'engagement relatif aux deux modes alternatifs de paiement. À l'occasion de l'annonce de cet engagement, le ministère délégué à l'industrie avait tenu à rappeler le coût important de traitement d'un chèque, et il avait encouragé les consommateurs à utiliser le moyen de paiement le plus efficace et le moins onéreux, qui reste bien souvent l'autorisation de prélèvement. L'autorisation de prélèvement est donc tout à fait acceptable, à condition qu'elle ne soit pas un mode de paiement exclusif. S'agissant d'éventuelles erreurs de facturation, celles-ci doivent bien sûr être corrigées sans délai. Les services de l'État sont très vigilants sur ce point à l'occasion de leurs contrôles. Ces contrôles très réguliers ne font pas apparaître à ce jour de difficultés particulières dans ce domaine qui seraient de nature à remettre en cause le bien fondé de l'utilisation de l'autorisation de prélèvement comme mode de paiement. Si tel était le cas à l'avenir, il va de soi que les pouvoirs publics engageraient immédiatement une concertation avec les opérateurs pour apporter une réponse appropriée à ce problème.

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 : 39350

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Industrie et consommation

Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 6 janvier 2009, page 30

Réponse publiée le : 14 avril 2009, page 3597