



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone et Internet

Question écrite n° 47660

Texte de la question

M. Jean-Claude Flory attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme et des services sur les problèmes que rencontrent de nombreux Français avec leur opérateur téléphonique ou leur fournisseur d'accès à Internet. En effet, l'action des pouvoirs publics ne paraît pas suffisante pour répondre aux difficultés rencontrées par les utilisateurs. Il lui demande donc si des mesures sont envisagées pour arriver à plus de transparence dans la relation client-fournisseur, en particulier au niveau de la compétitivité des opérateurs, tant par la clarté des tarifs, que par la réponse rapide aux problèmes techniques rencontrés.

Texte de la réponse

Le domaine des communications électroniques fait de longue date l'objet d'une action volontariste des pouvoirs publics compte tenu du nombre de litiges qui le concernent. Au début de l'année 2008, ce secteur représentait encore plus de 28 % des réclamations enregistrées au baromètre de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Le législateur a d'abord posé les conditions d'une restauration de la confiance entre les fournisseurs d'accès internet et les consommateurs avec la loi du 3 janvier 2008 : a) La durée des contrats et leur résiliation : la loi limite à dix jours la durée des préavis de résiliation et le délai de restitution des avances et dépôts de garantie ; elle garantit le droit d'interrompre le contrat au bout d'un an et plafonne les indemnités de résiliation ; b) Les hotlines d'assistance : la loi exige de recourir à un numéro non surtaxé ; la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008 a généralisé ce principe à l'ensemble des professionnels ; c) La vente forcée de services optionnels : la loi exige le consentement exprès du consommateur pour la facturation des services qui sont dans un premier temps offerts gratuitement. Le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation a également agi contre des pratiques qui nuisent au quotidien aux consommateurs : les changements de ligne non sollicités et les spams par SMS. Des problèmes strictement techniques ou du fait du consommateur peuvent conduire à un changement de ligne non sollicité par lui. C'est souvent le cas dans les procédures de souscription à distance où le téléconseiller ou l'internaute lui-même peut saisir de manière erronée ses coordonnées, le changement de ligne étant alors réalisé chez un autre consommateur. Pour lutter contre ces dysfonctionnements, les opérateurs ont pris quatre engagements : la mise en place d'un guichet unique (l'opérateur habituel du consommateur est chargé de conduire toute procédure pour rétablir la ligne) ; le rétablissement de la ligne sous sept jours ouvrés à partir du constat de la perte de ligne ; la gratuité du rétablissement de la ligne ; l'indemnisation du consommateur lésé par son opérateur. Par ailleurs, depuis le 15 novembre, les opérateurs ont mis en place un numéro d'urgence : le 33-700. Les clients recevant un SMS suspect transfèrent ce SMS vers le 33-700. Cette opération leur permet d'identifier le numéro de téléphone à partir duquel a été envoyé le SMS, et d'identifier son émetteur afin d'engager une action contre ce dernier, et si nécessaire suspendre le numéro litigieux. Le signalement en ligne est également possible depuis le site internet <http://www.33700-spam-sms.fr>. En moins de trois mois, 190 000 signalements ont été effectués et plus de 1 SMS indésirable signalé sur 2 a fait l'objet d'une coupure du numéro renvoyant vers un service surtaxé. À l'occasion de la mise en place de ce dispositif, il a aussi été demandé à la

Fédération française des télécoms de renforcer la lutte contre les loteries frauduleuses. Dans le cadre du dispositif du baromètre des réclamations, les opérateurs de communications électroniques donnant lieu au plus grand nombre de réclamations sont également suivis individuellement au plan national : ils ont dû engager des plans d'actions dont la DGCCRF suit attentivement les développements depuis le mois de février 2008. La qualité de la relation client y est particulièrement valorisée. Les opérateurs de communications électroniques se sont engagés, dans le cadre du Conseil national de la consommation, à adhérer à un dispositif de médiation, à clarifier leur politique tarifaire et ainsi à favoriser l'animation de la concurrence en mettant à disposition des consommateurs des fiches d'information standardisées. Depuis 2007, une enquête très détaillée des services déconcentrés de la DGCCRF est conduite chaque année dans le domaine de la protection du consommateur. Les derniers chiffres du baromètre des réclamations montrent que l'ensemble de ces actions commencent à porter leurs fruits. Ainsi le nombre de plaintes visant les sept opérateurs de communications électroniques présents en tête du baromètre a baissé de 30 % entre le 1er et le 4e trimestre 2008.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Claude Flory](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 47660

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, petites et moyennes entreprises, tourisme et services

Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 28 avril 2009, page 3965

Réponse publiée le : 9 juin 2009, page 5644