



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone et Internet

Question écrite n° 4795

Texte de la question

M. Michel Herbillon appelle l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi sur la question des dégroupages abusifs. Un nombre croissant de personnes signale en effet être victimes des pratiques plus que discutables de certains fournisseurs d'accès. Ainsi, sans en avoir manifesté formellement le souhait, ces personnes apprennent brutalement la clôture de leur ligne France Télécom suite à une demande de dégroupage effectuée en leur nom de façon totalement abusive par un opérateur privé. L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) pose certes le principe que toute commande de dégroupage de la part d'un opérateur privé auprès de France Telecom nécessite la formalisation d'un contrat préalable entre le client et l'opérateur considéré, ainsi qu'un mandat par lequel le client autorise l'opérateur à demander à France Télécom la réalisation de travaux de dégroupage et la résiliation de l'abonnement préexistant. Mais comme l'opérateur privé n'a pas obligation, à l'appui d'une demande de dégroupage, de communiquer à France Télécom le mandat de son client, aucun contrôle n'est possible pour éviter les pratiques abusives. La multiplication des réclamations montre que ces dernières ne sont hélas pas si isolées. Il lui demande donc quelles mesures le Gouvernement entend prendre pour mettre un terme à ces abus.

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, soit à l'occasion de foires et salons, soit lors de démarchages, 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'Autorité de régulation 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 choisi par l'abonné et ce dernier de leur réalisation. Ce dispositif simplifié fonctionne généralement dans des conditions satisfaisantes, mais il est parfois utilisé par des opérateurs indécents, ou leurs préposés, pour abonner contre leur gré des clients à des services de télécommunications. Les dispositions de l'article L. 122-3 du code de la consommation 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, 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. Plus généralement, les pouvoirs publics ont 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 dans le but d'améliorer les relations entre les consommateurs et les fournisseurs de services, 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.

Données clés

Auteur : [M. Michel Herbillon](#)

Circonscription : Val-de-Marne (8^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 4795

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Économie, finances et emploi

Ministère attributaire : Économie, finances et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 18 septembre 2007, page 5614

Réponse publiée le : 12 février 2008, page 1206