



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 6066

Texte de la question

M. Olivier Dussopt attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de la consommation et du tourisme sur les pratiques commerciales des lignes téléphoniques dites « hot line ». La multiplication des numéros d'appel à tarification spéciale mis en place par les entreprises pour accéder à des services après-vente ou d'assistance technique suscite très régulièrement des plaintes de la part des consommateurs. Ces plaintes portent à la fois sur le coût des appels et sur la durée des communications. En outre, les problèmes techniques rencontrés par les consommateurs apparaissent récurrents et le service rendu via la hot line s'avère parfois de qualité douteuse. La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes devait engager, début 2007, un cycle d'entretiens avec les dirigeants des principaux opérateurs de communications électroniques sources de plaintes pour examiner les mesures qu'ils doivent engager pour remédier aux dysfonctionnements constatés. Considérant que de nombreux consommateurs subissent toujours ces dysfonctionnements, il souhaite connaître les intentions du Gouvernement en la matière.

Texte de la réponse

Le Gouvernement connaît les difficultés rencontrées par les consommateurs avec certains fournisseurs de services de communications électroniques. Le développement des nouvelles technologies et la multiplication des offres s'accompagnent, en effet, de certaines difficultés qui sont à l'origine de nombreuses réclamations. Les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) ont effectivement constaté une augmentation des plaintes de consommateurs dans le secteur des communications électroniques qui se confirme pour le 1er semestre 2007. Cette situation n'échappe pas à la vigilance des pouvoirs publics qui 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 première 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. Un premier bilan effectué à l'occasion d'une seconde table ronde, organisée le 20 mars 2006 avec les opérateurs et les associations de consommateurs, a confirmé tout l'intérêt de la concertation engagée et permis de mesurer les progrès accomplis. Par ailleurs, tout au long de 2006 et au début de 2007, une concertation soutenue et fructueuse a été engagée entre les fournisseurs de services de communications électroniques et les associations de consommateurs au sein du Conseil national de la consommation (CNC). Cette instance a ainsi adopté 10 avis, publiés au Bulletin officiel de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, disponibles à l'adresse suivante :

<http://www.minefi.gouv.fr/dgcccrf/bocccrf>, et qui portent sur la diffusion de fiches d'information standardisées, le règlement des litiges, la publicité écrite et audiovisuelle, la remise de contrats, la résiliation des contrats, la diffusion d'un guide pratique des communications électroniques. D'autres initiatives ont été prises pour améliorer immédiatement la situation : le cadre réglementaire a été complété. Deux arrêtés ont été publiés au Journal

officiel du 19 mars 2006 : l'un, relatif à l'information sur les prix des services d'assistance des fournisseurs de services de communications électroniques et l'autre, relatif aux contrats de services de communications électroniques. Le premier arrêté, pris après avis du CNC sur le fondement de l'article L. 113-3 du code de la consommation (obligation générale d'information sur les prix), impose aux opérateurs de communications électroniques de faire figurer sur les contrats, factures et documents précontractuels, l'information sur le prix des appels passés vers les services d'assistance technique, les services après-vente, les services de réclamation. Ce prix doit être rappelé en début d'appel, accompagné d'une information sur le temps d'attente. Le second arrêté, pris après avis du CNC, relatif aux contrats de services de communications électroniques, précise l'obligation d'information du consommateur sur le niveau de qualité de services offerts, prévue par l'article L. 121-83 du code de la consommation. Il énonce notamment le principe de compensations et de remboursements applicables lorsque le service n'a pas été fourni ou lorsqu'il l'a été sans respecter le niveau de qualité contractuel. Ces deux textes sont en vigueur depuis le 19 décembre 2006. Parallèlement, la DGCCRF a engagé, début 2007, un cycle d'entretiens avec les dirigeants des principaux opérateurs de communications électroniques, sources de plaintes, pour examiner les mesures qu'ils doivent engager pour remédier aux dysfonctionnements constatés. D'une part, il a été décidé, lorsque la gravité de la situation le justifie, que certains opérateurs soient placés sous la surveillance particulière de cette direction jusqu'à l'amélioration de la situation. D'autre part, en complément aux contrôles que les services de la DGCCRF effectuent habituellement afin de relever les pratiques éventuelles des opérateurs de nature à tromper le consommateur, à fausser son consentement ou à abuser de sa faiblesse, des investigations ont été menées au cours du premier semestre 2007 pour vérifier la mise en application des recommandations faites par le CNC en 2006. Un bilan de ces contrôles a été présenté le 25 septembre dernier lors d'une rencontre organisée par le secrétaire d'État chargé de la consommation et du tourisme et le secrétaire d'État chargé des entreprises et du commerce extérieur avec les opérateurs et les associations de consommateurs. Cette rencontre a permis de relever les progrès accomplis, mais aussi de donner une nouvelle impulsion pour que tous les engagements pris par les opérateurs soient pleinement respectés. Plus récemment, le conseil des ministres a adopté le 31 octobre un projet de loi pour le développement de la concurrence au service du consommateur intégrant plusieurs dispositions concernant le secteur des communications électroniques de manière à répondre aux difficultés les plus fréquentes rencontrées par les consommateurs. Ce projet prévoit de mettre fin, dans le secteur des communications électroniques, aux numéros surtaxés des hotlines et d'imposer la gratuité du temps d'attente en cas d'appel vers un service d'assistance technique, pratique déjà en vigueur chez la plupart des professionnels. Il prévoit également d'encadrer le délai de restitution des dépôts de garantie et autres sommes versées d'avance ainsi que la durée du préavis de résiliation des contrats.

Données clés

Auteur : [M. Olivier Dussopt](#)

Circonscription : Ardèche (2^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 6066

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Consommation et tourisme

Ministère attributaire : Consommation et tourisme

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 2 octobre 2007, page 5896

Réponse publiée le : 11 décembre 2007, page 7826