



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

téléphone et Internet

Question au Gouvernement n° 105

Texte de la question

### PLAINTES D'UTILISATEURS DE LA TÉLÉPHONIE ET D'INTERNET

M. le président. La parole est à M. Pierre Morel-A-L'Huissier, pour le groupe de l'Union pour un mouvement populaire.

M. Pierre Morel-A-L'Huissier. Monsieur le secrétaire d'État chargé de la consommation et du tourisme, depuis un certain temps maintenant, des consommateurs et des petites entreprises attirent régulièrement notre attention sur les arnaques dont ils sont victimes au quotidien dans le secteur de la téléphonie et de l'internet. Il peut s'agir d'abonnement sans consentement, de facturations pour des services qui n'ont pas été souscrits ou qui ne fonctionnent pas, ou encore d'incitation à rappeler des numéros se révélant surtaxés.

Pour faire valoir leurs droits, les usagers sont bien souvent obligés de passer par des *hot lines* surtaxées avec des temps d'attente particulièrement longs. Ils se sentent piégés et démunis face aux procédures de réclamation trop longues et très complexes.

Je souhaiterais donc savoir ce qu'entend faire le Gouvernement pour apporter une réponse concrète à ces difficultés. (*Applaudissements sur les bancs du groupe de l'Union pour un mouvement populaire.*)

M. le président. La parole est à M. le secrétaire d'État chargé de la consommation et du tourisme.

M. Luc Chatel, *secrétaire d'État chargé de la consommation et du tourisme*. Monsieur le député, la téléphonie et internet se sont considérablement développés ces dernières années et ont apporté de nombreux services nouveaux à nos concitoyens. En dix ans, le nombre d'abonnés au téléphone mobile a ainsi été multiplié par dix, s'élevant à 52 millions aujourd'hui. Quant au nombre d'abonnés à l'internet haut débit, il est de 15 millions, et la France est, à cet égard, parmi le peloton de tête des pays développés. C'est une avancée pour les consommateurs, mais cela ne s'est pas fait sans difficulté dans la relation avec le client.

Parallèlement, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes a vu le nombre des litiges exploser. Actuellement, le secteur des télécom et d'internet est ainsi en tête avec 30 000 plaintes par an enregistrées à la DGCCRF.

En 2004 et 2005, le Gouvernement avait décidé de réunir les opérateurs de téléphonie, sous la houlette de Patrick Devedjian puis de François Loos. Les opérateurs de téléphonie et les fournisseurs d'accès à internet avaient alors pris des engagements précis devant les associations de consommateurs.

M. le président. Monsieur le secrétaire d'État, pouvez-vous conclure, s'il vous plaît.

M. le secrétaire d'État chargé de la consommation et du tourisme. Avec Hervé Novelli, nous avons réuni, à la rentrée, les différents acteurs. Nous nous sommes aperçus que, sur les vingt engagements pris par les professionnels, sept seulement avaient été tenus, tandis que le nombre des litiges avait continué à augmenter de 19 % au cours du premier semestre.

Le Gouvernement a donc décidé de prendre ses responsabilités et de légiférer dans deux domaines. D'une part, sur la résiliation des contrats de téléphonie : nous vous proposerons une disposition visant à plafonner le délai de résiliation à dix jours, et de revoir le délai de restitution des cautions. D'autre part, sur la surtaxation des appels et sur le temps d'attente vers les *hot lines* : nous proposerons la gratuité du temps d'attente et la non-surtaxation des appels.

Vous le voyez, monsieur le député, le Gouvernement prend ses responsabilités et agit pour le quotidien de nos

concitoyens. (*Applaudissements sur les bancs du groupe de l'Union pour un mouvement populaire.*)

## Données clés

**Auteur :** [M. Pierre Morel-A-L'Huissier](#)

**Circonscription :** Lozère (2<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question au Gouvernement

**Numéro de la question :** 105

**Rubrique :** Télécommunications

**Ministère interrogé :** Consommation et tourisme

**Ministère attributaire :** Consommation et tourisme

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 31 octobre 2007

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le 31 octobre 2007