



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone et Internet

Question au Gouvernement n° 186

Texte de la question

PROTECTION DU CONSOMMATEUR

M. le président. La parole est à M. Alain Suguenot, pour le groupe de l'Union pour un mouvement populaire.

M. Alain Suguenot. Monsieur le secrétaire d'État chargé de la consommation et du tourisme, le pouvoir d'achat est la préoccupation première des Français...

M. Jean-Paul Bacquet. Ça, c'est vrai !

M. Alain Suguenot. ...et du Gouvernement.

Dans cette perspective et dans un contexte de hausse du coût des matières premières, une action volontariste est nécessaire pour rendre possible une baisse des prix qui soit rapidement perceptible par nos concitoyens. Restaurer la confiance implique également l'amélioration des conditions de mobilité et le renforcement de la transparence, en particulier dans le secteur des communications électroniques. Je suis, comme certains de nos collègues, saisi de nombreuses plaintes concernant la mise en service de plateformes téléphoniques avec des numéros surtaxés commençant par 08, à l'origine de très nombreux abus.

Les opérateurs téléphoniques ont largement recours à ces numéros et certains semblent même les concevoir comme une véritable source de profit. Les personnes les plus exposées sont, vous le savez, les plus fragiles.

Très souvent, au surplus, le délai d'attente de plusieurs minutes ne débouche même pas sur une communication. Ces personnes paieront donc très cher pour ne rien obtenir du tout.

Une autre pratique abusive résulte de la durée d'engagement auprès des fournisseurs. Vous savez qu'elle est habituellement de vingt-quatre mois, un délai beaucoup trop long. Il convient d'assouplir les conditions d'entrée et de sortie des contrats de téléphonie - je vous renvoie aux exemples canadiens, finlandais ou danois. La durée des contrats de téléphonie devra donc être plus raisonnable, à l'instar de ce qui se pratique chez de nombreux voisins européens.

En outre, l'obligation, pour les opérateurs, de fournir annuellement un bilan d'information détaillé de l'usage de chaque ligne permettrait également de favoriser la concurrence.

Monsieur le secrétaire d'État, vous avez pris la mesure de ces enjeux pour nos concitoyens avec le projet de loi pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, que nous examinerons cet après-midi. Les Français attendent beaucoup de nous, beaucoup de vous et beaucoup de ce texte...

Un député du groupe socialiste, radical, citoyen et divers gauche. Il n'y a rien dedans !

M. Alain Suguenot. ...qui concerne directement leur pouvoir d'achat. Aussi, pouvez-vous nous dire très précisément quelles vont être vos réponses ? (*Applaudissements sur plusieurs 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 Suguenot, le projet que le Gouvernement va présenter à l'Assemblée sous l'égide de Christine Lagarde, touche très directement et très concrètement au pouvoir d'achat de nos concitoyens. Ce texte concerne en effet des postes de dépense représentant 30 % du budget des ménages, qu'il s'agisse de l'alimentaire, de la grande consommation, des banques, de la téléphonie, autant de secteurs qui relèvent du quotidien de nos compatriotes.

J'apporte cette précision utile, mesdames et messieurs les députés : ce projet ne coûtera pas un centime à

l'État. Grâce à la réforme de la loi Galland, les distributeurs pourront répercuter sur le consommateur final les avantages commerciaux obtenus au cours des négociations avec leurs fournisseurs. Vous savez que la loi Galland avait " isolé " ces négociations commerciales en en excluant le consommateur - le grand oublié. Cela avait entraîné une inflation des prix des produits de grande consommation. À partir du 1er janvier, le consommateur sera de nouveau au coeur de cette négociation commerciale et il pourra bénéficier de ces avantages promotionnels.

Cependant, vous l'avez rappelé, monsieur Suguenot, défendre le consommateur, c'est aussi le protéger contre des pratiques abusives. Aujourd'hui, 65 % des Français se sentent insuffisamment protégés dans les secteurs de la téléphonie et de l'Internet. La direction de la concurrence et de la répression des fraudes constate d'ailleurs que le secteur des communications électroniques se classe en tête des plaintes avec plus de 34 000 plaintes déposées par an.

Je suis d'accord avec vous, monsieur le député : lorsque le client appelle un service d'assistance, il ne doit plus avoir à payer pour écouter la musique d'attente. Il s'agit souvent pour le consommateur d'une sorte de double peine : on appelle parce que le service ne fonctionne pas et l'on doit payer pour le dire ! Pour les services de téléphonie de l'Internet, le projet que nous présenterons imposera la gratuité du temps d'attente et imposera également que les prestations de service des *hotlines* ne soient plus surtaxées. Cette mesure est très attendue par nos concitoyens.

M. le président. Je vous remercie.

M. le secrétaire d'État chargé de la consommation et du tourisme. Je souhaite également mentionner les mesures que vous avez évoquées concernant les durées minimales d'engagement dans la téléphonie. Le consommateur pourra changer plus facilement d'opérateur car fidélité ne doit pas signifier captivité !

M. Jean Dionis du Séjour. Très bien !

M. le secrétaire d'État chargé de la consommation et du tourisme. Le consommateur doit être libre de pouvoir faire jouer la concurrence. (*Applaudissements sur les bancs du groupe de l'Union pour un mouvement populaire et du groupe Nouveau Centre.*)

Données clés

Auteur : [M. Alain Suguenot](#)

Circonscription : Côte-d'Or (5^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question au Gouvernement

Numéro de la question : 186

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Consommation et tourisme

Ministère attributaire : Consommation et tourisme

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 22 novembre 2007

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le 22 novembre 2007