



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone et Internet

Question au Gouvernement n° 587

Texte de la question

COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES :

MESURES EN FAVEUR DES CONSOMMATEURS

M. le président. La parole est à M. Sauveur Gandolfi-Scheit, pour le groupe de l'Union pour un mouvement populaire.

M. Sauveur Gandolfi-Scheit. Monsieur le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation, les communications électroniques, qui regroupent la téléphonie, Internet et la télévision par câble ou satellite, sont devenues omniprésentes dans la vie quotidienne des Français. Il s'agit incontestablement d'un progrès : la baisse régulière du prix de ces biens les rend désormais accessibles à l'immense majorité de nos concitoyens. En tant qu'élus, nous sommes toutefois régulièrement interpellés par nos administrés sur les difficultés qu'ils rencontrent avec leurs opérateurs. Les plaintes résultent à la fois de la complexité technique des produits et de pratiques commerciales parfois contestables.

Ainsi, comment peut-on justifier, lorsqu'un consommateur subit un dysfonctionnement qui n'est pas de son fait, qu'il lui faille appeler un numéro surtaxé pour que son problème soit résolu ? Pire encore, comment justifier qu'il doive payer le temps d'attente pour avoir le simple droit d'être mis en relation avec le service d'assistance ? Il n'y a rien de plus exaspérant pour le consommateur que de s'apercevoir, en recevant sa facture, qu'on lui a prélevé quinze ou vingt euros simplement parce qu'il a cherché à résoudre un problème technique !

Les services de télécommunications représentent déjà 3 % du budget des ménages, soit 550 euros par foyer et par an. Pour un consommateur déjà captif tant il a du mal à résilier ses contrats, il n'est pas acceptable d'augmenter artificiellement ce poste par des surcoûts injustifiés ! Au final, tout cela génère un sentiment de défiance, qui n'est bon ni pour les opérateurs, ni pour l'innovation dans notre pays, ni, bien sûr, pour les consommateurs.

Monsieur le secrétaire d'État, les mesures relatives aux télécommunications inscrites dans la loi que vous avez présentée au Parlement en décembre dernier, et qui sont entrées en vigueur le 1er juin, visent à répondre à ce sentiment de défiance.

M. le président. Votre question, s'il vous plaît.

M. Sauveur Gandolfi-Scheit. Pouvez-vous nous assurer qu'elles permettront de résoudre concrètement les difficultés des consommateurs ? *(Applaudissements sur quelques bancs du groupe de l'Union pour un mouvement populaire. - " Allô ! Allô ! " sur les bancs du groupe socialiste, radical, citoyen et divers gauche.)*

M. le président. La parole est à M. Luc Chatel, secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation.

M. Luc Chatel, *secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation*. Monsieur le député, comme vous l'avez rappelé, les communications électroniques - le téléphone mobile ou l'Internet haut débit - ont pris une place considérable dans notre société, ce qui n'est pas sans conséquence pour les ménages, dont le budget annuel en la matière est de 550 euros en moyenne par foyer mais atteint 1 000 euros pour un ménage avec deux enfants. De plus, comme vous l'avez également rappelé, les avancées en matière de services aux particuliers s'accompagnent parfois de relations complexes, voire difficiles avec certains opérateurs. Les chiffres de l'Observatoire des plaintes de la DGCCRF, que j'ai mis en place l'année dernière, révèlent ainsi qu'Internet et la téléphonie mobile sont au premier rang des plaintes des consommateurs.

C'est pourquoi vous avez décidé d'agir en adoptant, en décembre 2007, à l'instigation du Gouvernement, un

projet de loi qui, applicable depuis dimanche dernier, permet de réaliser des avancées, notamment en matière de liberté puisque, désormais, les usagers peuvent résilier leur contrat de téléphonie mobile en dix jours et, s'ils ont signé des contrats de vingt-quatre mois, à partir du treizième mois.

M. Daniel Paul. Ils paient toujours !

M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation. Cette plus grande liberté permettra de faire jouer la concurrence et donc de faire baisser les prix.

Le remboursement sous dix jours des avances et des cautions, notamment pour les décodeurs, est une autre avancée importante de la loi : en effet, alors que ces sommes étaient immobilisées depuis de nombreux mois, voire de nombreuses années, leur remboursement représentait parfois un véritable parcours du combattant. Enfin, la loi prévoit des mesures importantes en faveur du pouvoir d'achat, avec notamment la fin des surtaxations des *hot lines* : désormais le temps d'appel est gratuit - il n'était pas légitime de payer le temps d'attente d'un service, de surcroît souvent mal rendu - et la prestation de ce service ne pourra plus être surtaxée. Vous avez voulu, en accord avec le Gouvernement, aller plus loin en direction des consommateurs pour les encourager à consommer davantage ce type de services. Si nous croyons à l'avenir de la téléphonie mobile et de l'Internet, le consommateur doit, de son côté, pouvoir être plus libre et comparer les prix. Telle est la raison pour laquelle cette loi a été mise en oeuvre. (*Applaudissements sur les bancs du groupe de l'Union pour un mouvement populaire.*)

Données clés

Auteur : [M. Sauveur Gandolfi-Scheit](#)

Circonscription : Haute-Corse (1^{re} circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question au Gouvernement

Numéro de la question : 587

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Industrie et consommation

Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 4 juin 2008

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le 4 juin 2008