



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 65506

Texte de la question

M. André Chassaigne interroge M. le ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique sur l'accroissement des plaintes concernant certaines sociétés de téléphonie. De plus en plus de plaintes de consommateurs, victimes de sociétés de téléphonie dûment enregistrées auprès de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP), parviennent aux services des directions départementales de la protection des populations. Un grand nombre d'associations de consommateurs et de blogs de consommation font aussi état de nombreux exemples de personnes âgées ayant été victimes d'escroquerie par ces sociétés. Plusieurs sociétés, fournissant des services téléphoniques, ont en effet des pratiques de démarchage plus que critiquables. Ciblant les personnes âgées, censées être vulnérables, les agents ont des méthodes commerciales agressives pouvant se rapprocher du harcèlement et laissant croire à une certaine appartenance à l'opérateur historique, la société France télécom-Orange. Cette dernière permet en effet la modification du contrat initial contracté avec l'usager, à la seule demande d'un opérateur de téléphonie qui a obtenu l'adhésion d'un nouveau client. De plus, l'instauration du système SEPA (*single euro payments area*) permet aux seuls créanciers la mise en paiement des prélèvements, sans qu'aucune autorisation dûment complétée et signée par le client ne soit adressée à la banque. Certes, le client indûment prélevé bénéficie d'un délai de treize mois pour effectuer un recours. Cependant, sans la présence de personnes éclairées à leur côté, les foyers vulnérables n'auront d'autre choix que de payer. Cette situation est intolérable. Il lui demande de revoir les modalités de fonctionnement SEPA et de solliciter de l'ARCEP le retrait de l'agrément des sociétés ayant des pratiques de démarchage non conformes au code de commerce et à la bonne moralité.

Texte de la réponse

Les directions départementales de la protection des populations ont reçu de nombreuses plaintes dénonçant un démarchage téléphonique frauduleux effectué par des fournisseurs de services de téléphonie fixe auprès de personnes âgées ou en situation de faiblesse. Le mode opératoire est souvent le même : lors du démarchage téléphonique, le nouvel opérateur se fait passer pour l'opérateur historique ; la présélection de la ligne téléphonique fixe entraîne la résiliation du contrat précédent par le nouvel opérateur. Ce démarchage est suivi de l'instauration d'un prélèvement SEPA (*single euro payments area*) sur le compte bancaire de la victime. Eu égard à l'ampleur du phénomène, qui dépasse le cadre des infractions au code de la consommation, un dossier a été transmis au parquet au mois de mars 2014, conformément aux dispositions de l'article 40 du code de procédure pénale. Par ailleurs, le SEPA prévoit d'importants droits au bénéfice du consommateur : droit d'être informé par le créancier dans les 14 jours précédant la date de passage du prélèvement ; droit de s'opposer gratuitement à une opération de prélèvement jusqu'à un jour ouvrable avant la date d'échéance de l'opération auprès de sa banque ; droit de mettre fin à tout moment à un mandat de prélèvement, en donnant l'ordre par écrit à son créancier et en informant parallèlement sa banque ; droit de contester un prélèvement SEPA non autorisé dans un délai de 13 mois suivant le débit de son compte et d'être remboursé par sa banque ; droit de donner instruction à sa banque de bloquer les prélèvements initiés par un ou plusieurs bénéficiaires spécifiés (« liste noire ») ou de n'autoriser que les prélèvements initiés par un ou plusieurs bénéficiaires spécifiés (« liste

blanche »). Les pouvoirs publics seront vigilants sur le respect de ces dispositions par les professionnels, dont le contrôle impliquera la Banque de France, l'autorité de contrôle prudentiel et de résolution et la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Pour informer les consommateurs, une fiche pratique sur le prélèvement SEPA est publiée sur le site de la DGCCRF.

Données clés

Auteur : [M. André Chassaigne](#)

Circonscription : Puy-de-Dôme (5^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 65506

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Économie, industrie et numérique

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [7 octobre 2014](#), page 8349

Réponse publiée au JO le : [2 décembre 2014](#), page 10049