



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Renforcement des contrôles et sanctions des pratiques commerciales abusives

Question écrite n° 10323

Texte de la question

M. Sylvain Berrios attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle, énergétique et numérique sur certaines pratiques commerciales abusives mises en œuvre par des opérateurs de téléphonie et des fournisseurs d'accès à internet. De plus en plus fréquemment, ces opérateurs notifient à leurs abonnés, par SMS ou par un message dans l'espace client, l'ajout d'un nouveau service présenté comme un « avantage exclusif », par exemple l'accès à une chaîne de télévision supplémentaire, une plateforme de *streaming* ou une extension de forfait pour quelques euros supplémentaires par mois. La communication laisse entendre que l'absence de refus exprès de la part de l'abonné vaudrait acceptation tacite. Cette méthode aboutit, dans les faits, à l'activation automatique de services payants non sollicités. Or une telle pratique s'apparente à une vente sans commande préalable, prohibée par le code de la consommation et passible de sanctions pénales et administratives importantes. Elle contrevient également à la directive européenne 2011/83/UE, selon laquelle l'absence de réponse du consommateur ne saurait constituer un consentement. Ces agissements sont particulièrement préoccupants dans un contexte où les factures sont souvent dématérialisées et peu consultées, exposant de nombreux consommateurs à des prélèvements non souhaités. Ils créent une insécurité juridique. Il souhaite connaître les mesures que le Gouvernement entend prendre pour faire cesser ces pratiques commerciales abusives, renforcer les contrôles et sanctions à l'encontre des opérateurs concernés.

Données clés

Auteur : [M. Sylvain Berrios](#)

Circonscription : Val-de-Marne (1^{re} circonscription) - Horizons & Indépendants

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 10323

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : [Économie, finances, souveraineté industrielle, énergétique et numérique](#)

Ministère attributaire : [PME, commerce, artisanat, tourisme et pouvoir d'achat](#)

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 12 janvier 2026

Question publiée au JO le : [21 octobre 2025](#), page 8528