



# ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

## Internet

Question écrite n° 59114

### Texte de la question

M. Michel Voisin appelle l'attention de M. le secrétaire d'Etat aux petites et moyennes entreprises, au commerce, à l'artisanat et à la consommation quant à la législation en vigueur au regard des fournisseurs d'accès à Internet (FAI). En effet, de nombreux consommateurs (cf. article de la revue 60 Millions de consommateurs de mars 2001) font part de dérives de comportement de certains fournisseurs d'accès à Internet notamment vis-à-vis de la facturation des services offerts et de l'utilisation abusive des numéros des cartes bancaires. Aussi, il lui demande quelles mesures le Gouvernement entend prendre à ce sujet.

### Texte de la réponse

Des difficultés sont apparues dans l'information sur les prix et les conditions de facturation des services d'accès à Internet. Les problèmes signalés sont relevés par les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) qui vérifient la conformité des informations données aux consommateurs aux dispositions du code de la consommation. Ces dispositions ont pour objet, d'une part, de protéger les consommateurs en leur garantissant une information loyale et objective sur les prix et, d'autre part, de leur donner la possibilité de comparer les prix en sélectionnant les offres les plus avantageuses, à qualité égale et à niveau de service équivalent. Des contrôles sont effectués sur ces informations, notamment afin de vérifier qu'elles ne sont pas trompeuses ou de nature à induire en erreur, et donnant lieu à transmission au procureur de la république en cas de constat d'infraction. De plus, certaines associations de consommateurs ont utilisé avec succès leur droit d'agir en cessation de pratiques illicites, et les tribunaux judiciaires ont ainsi pu ordonner, outre la réparation du préjudice subi, la cessation sous astreinte des pratiques critiquées. Des clauses contractuelles sont parfois opposées au consommateur pour une modification ou une limitation du service d'accès à Internet. De telles pratiques pourraient se révéler abusives. Afin de préciser l'analyse qui peut être faite de ce type de contrat, la commission des clauses abusives a été saisie. Elle examine actuellement les contrats des fournisseurs d'accès à Internet afin d'émettre une recommandation visant à éliminer les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer un déséquilibre significatif entre les droits et les obligations des parties, au détriment du consommateur. Enfin, certaines plaintes de consommateurs concernent l'utilisation abusive des numéros de carte bancaire. Il est fréquent que les consommateurs ignorent leur droit à obtenir le remboursement des débits frauduleux liés à une transaction à distance dès lors que le code confidentiel n'a pas été composé. A la suite des travaux du groupe de travail du conseil national de la consommation (CNC) sur la sécurité des cartes bancaires, conduits à l'initiative du secrétariat d'Etat aux petites et moyennes entreprises, au commerce, à l'artisanat et à la consommation, les établissements de crédit se sont engagés à inscrire dans le contrat porteur - en sus des stipulations déjà existantes dans le contrat commerçant - le droit pour les porteurs de carte de contester et d'obtenir le remboursement de débits frauduleux liés à de telles opérations à distance. En outre, ce droit au remboursement des sommes prélevées frauduleusement va être prochainement consacré par voie législative, comme le prévoit l'article 8 de la directive européenne du 20 mai 1997 relative aux contrats négociés à distance.

## Données clés

**Auteur :** [M. Michel Voisin](#)

**Circonscription :** Ain (4<sup>e</sup> circonscription) - Union pour la démocratie française-Alliance

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 59114

**Rubrique :** Télécommunications

**Ministère interrogé :** PME, commerce, artisanat et consommation

**Ministère attributaire :** PME, commerce, artisanat et consommation

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 19 mars 2001, page 1617

**Réponse publiée le :** 18 juin 2001, page 3569