ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 93122

Texte de la question

Mme Michèle Tabarot attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les accès à internet et les compensations aux utilisateurs en cas de dysfonctionnements. De nombreuses personnes ont souhaité porter à sa connaissance les problèmes qu'elles rencontrent avec les fournisseurs d'accès à internet. Il semble qu'en cas de dysfonctionnements constatés, certains opérateurs ne procèdent pas au remboursement de leurs abonnés, qui doivent, pour obtenir gain de cause, recourir à des appels téléphoniques incessants et coûteux. Ainsi, il lui serait agréable de connaître les mesures qu'il entend prendre afin que les droits des utilisateurs soient mieux assurés.

Texte de la réponse

Le Gouvernement connaît les difficultés rencontrées par les consommateurs avec certains opérateurs de communications électroniques. Le développement des nouvelles technologies s'accompagne en effet de certaines difficultés qui n'échappent pas à la vigilance des pouvoirs publics. Afin d'améliorer la situation, plusieurs initiatives ont été prises pour améliorer les relations entre les consommateurs et les fournisseurs de services de communications électroniques. La concertation entre les acteurs du secteur des télécommunications a été ainsi renforcée. Le 27 septembre 2005, le ministre délégué à l'industrie a organisé une table ronde réunissant opérateurs de communications électroniques et associations de consommateurs. À l'issue de cette table ronde, vingt et une mesures ont été adoptées dans le but d'améliorer les relations entre les consommateurs et les fournisseurs de services, de rééquilibrer les contrats et de réduire le nombre des litiges. Parmi ces mesures, figure notamment la gratuité du temps d'attente en cas d'appel vers un service d'assistance technique, un service après-vente ou un service de réclamations, qui devrait être effective à la fin de l'année 2006. Est également prévu l'encadrement par la loi des délais applicables pour la restitution au consommateur des avances et dépôts de garantie ainsi que des délais de résiliation des contrats relatifs aux communications électroniques. En parallèle, une concertation a été engagée avec les fournisseurs de services de communications électroniques et les associations de consommateurs au sein du Conseil national de la consommation (CNC). Cette instance a été chargée d'émettre des recommandations favorisant l'information du consommateur, l'amélioration de la qualité du service rendu, la transparence des relations contractuelles et le règlement des litiges. Deux avis ont ainsi été adoptés le 15 mars dernier par le CNC : ils prévoient la mise à disposition d'une fiche d'information standardisée, fiche qui doit permettre de comparer les offres et la mise en place d'une procédure de règlement amiable des litiges transparente, accessible et efficace, respectée de tous les opérateurs. Un premier bilan de ces initiatives a été effectué à l'occasion d'une nouvelle table ronde organisée le 20 mars 2006 avec les opérateurs et les associations de consommateurs. Elle a permis de constater tout l'intérêt de la concertation engagée et de mesurer les progrès déjà accomplis dans les relations entre les fournisseurs de services et leurs clients. Depuis cette date, d'autres travaux ont abouti. Le 23 juin 2006, le CNC a adopté trois nouveaux avis concernant l'amélioration du contenu et de la lisibilité des publicités écrites, la remise des contrats, la résiliation des contrats en cas d'absence de fourniture de service. Enfin, un « guide pratique des communications électroniques » a donné lieu à un nouvel avis qui a été adopté

par le CNC le 11 juillet dernier. Ce guide regroupe l'ensemble des informations et conseils utiles aux consommateurs de services et communications électroniques. Parallèlement, deux arrêtés relatifs, d'une part, à l'information sur les prix des services d'assistance des fournisseurs de services de communications électroniques et, d'autre part, aux contrats de services de communications électroniques ont été publiés au Journal officiel du 19 mars 2006. L'arrêté relatif aux contrats de services de communications électroniques précise l'obligation d'information du consommateur sur le niveau de qualité de services offerts, prévue par l'article L. 121-83 du code de la consommation. Il énonce notamment le principe de compensations et de remboursements applicables lorsque le service n'a pas été fourni ou lorsqu'il l'a été sans respecter le niveau de qualité contractuel. Toutes ces mesures concernent l'ensemble des services de ce secteur et notamment la fourniture d'accès à internet. Les dispositions adoptées doivent contribuer à une amélioration des conditions d'exécution des contrats et permettre, quand le service n'est pas fourni, d'y mettre un terme dans des conditions et des délais raisonnables. Plus généralement, le dispositif mis en place doit favoriser une amélioration sensible des relations entre les fournisseurs de services de communications électroniques et les consommateurs.

Données clés

Auteur : Mme Michèle Tabarot
Circonscription : Alpes-Maritimes (9e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 93122
Rubrique : Consommation
Ministère interrogé : économie
Ministère attributaire : économie

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 25 avril 2006, page 4345
Réponse publiée le : 19 septembre 2006, page 9840