



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

Internet

Question écrite n° 94116

Texte de la question

Mme Marie-Françoise Pérol-Dumont souhaiterait attirer l'attention de M. le ministre délégué à l'industrie sur les responsabilités qui incombent aux prestataires et fournisseurs d'accès internet. Le fournisseur d'accès internet Free a été condamné dernièrement par le tribunal de grande instance, première chambre (TGI), de Paris à retirer de ses différents contrats trente-deux clauses abusives et à payer à deux associations de consommateurs 45 000 euros de dommages-intérêts. Force est de constater que divers fournisseurs d'accès internet ou de téléphonie mobile sont poursuivis et condamnés de façon récurrente par les tribunaux pour les clauses abusives de leurs contrats. Les sujets de désagrément des consommateurs se multiplient : impossibilité de résilier un abonnement, service clients défaillant, opacité des tarifs... Ce contexte appelle donc à prise en main offensive de ce dossier par l'État afin que, après concertation préalable avec les organisations de défense des consommateurs, une réponse soit apportée à cette situation préjudiciable. Aussi, elle souhaite connaître ses intentions en la matière.

Texte de la réponse

Le code de la consommation comporte déjà plusieurs dispositions qui permettent d'aller à l'encontre des clauses abusives susceptibles d'exister dans les contrats. Tout d'abord, la définition de telles clauses est fournie par l'article L. 132-1 de ce code, qui indique : « dans les contrats conclus entre professionnels et non-professionnels ou consommateurs sont abusives les clauses qui ont pour objet ou pour effet de créer, au détriment du non-professionnels ou du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat ». Le code de la consommation fournit aussi une liste indicative et non exhaustive de clauses qui peuvent être regardées comme abusives. Mais c'est surtout la commission des clauses abusives instituée par l'article L. 132-2 du code de la consommation, par ses avis et recommandations, et le juge civil, par sa jurisprudence qui sont habilités à se prononcer sur le caractère abusif d'une clause d'un contrat, qui rappelons-le, lie deux personnes de droit privé. La sanction applicable à de telles clauses figure aussi dans le code de la consommation. C'est l'article L. 132-1 qui précise que les clauses abusives sont réputées non écrites et que le contrat reste applicable dans toutes ses dispositions autres que celles jugées abusives, s'il peut subsister sans lesdites clauses. Concernant le jugement du tribunal de grande instance de Paris en date du 21 février 2006, il convient de noter que au-delà de sa condamnation de certaines clauses contractuelles abusives, il soulève des questions importantes concernant les relations entre consommateurs et opérateurs de communications électroniques. Certaines d'entre elles ont déjà reçu une réponse du législateur. La loi n° 2004-669 du 9 juillet 2004 a inséré un article L. 121-84 dans le code de la consommation qui protège le consommateur en cas de modifications des conditions contractuelles de fourniture d'un service de communications électroniques en cours de contrat en lui permettant de résilier, s'il le souhaite, ses engagements dans l'hypothèse où les modifications ne lui conviennent pas. Le ministre délégué à l'industrie a aussi réuni les consommateurs et les opérateurs lors de deux tables rondes qui se sont tenues les 27 septembre 2005 et 20 mars 2006 pour tenter de résoudre les difficultés rencontrées par les souscripteurs de contrats de services de communications électroniques. Les opérateurs se sont ainsi engagés à proposer à leurs clients plusieurs modes de règlements

de leurs factures. Des groupes de travail ont été créés à la demande du ministre au sein du Conseil national de la consommation pour permettre aux parties en présence de réfléchir conjointement aux solutions à apporter en matière de règlement des litiges ou d'information du consommateur. Sur ce dernier point, un arrêté a été publié au Journal officiel du 19 mars 2006 qui précise les informations qui doivent figurer dans les contrats en matière d'engagements pris par les opérateurs sur la qualité du service rendu et sur les formules de remboursement ou de compensation susceptibles d'exister en cas de non respect de ces engagements. Enfin, le ministre a annoncé le lancement d'une consultation sur les engagements des opérateurs qui nécessitent des dispositions législatives, notamment la limitation des délais de résiliation à trente jours.

Données clés

Auteur : [Mme Marie-Françoise Pérol-Dumont](#)

Circonscription : Haute-Vienne (3^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 94116

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 9 mai 2006, page 4852

Réponse publiée le : 30 mai 2006, page 5681