



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

Internet

Question écrite n° 97460

Texte de la question

M. François Rochebloine souhaite appeler l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les problèmes que peuvent supporter de nombreux clients de fournisseurs d'accès à internet ou d'opérateurs de téléphonie. La multiplication des formules d'abonnement et des services offerts pour des durées variables constitue autant de pièges pour des consommateurs peu avertis, victimes en outre de dysfonctionnements importants, souvent difficiles à mettre en évidence, face à des services clients lointains et intouchables. Cette situation est particulièrement préoccupante et mérite d'être prise en considération par les pouvoirs publics qui doivent combattre les formules attractives de clauses réellement abusives. Aussi, il lui demande de bien vouloir lui préciser les actions qui permettront de moraliser les activités commerciales des fournisseurs d'accès à internet et de téléphonie mobile. - Question transmise à M. le ministre délégué à l'industrie.

Texte de la réponse

Le ministre délégué à l'industrie a réuni, dans le cadre de deux tables rondes, les opérateurs et les organisations de consommateurs sur les questions de consommation liées aux services téléphoniques et à internet. Lors de la première table ronde qui s'est tenue le 27 septembre 2005, 21 engagements importants ont été pris par les participants. Ils visaient à : améliorer l'information commerciale pour permettre au consommateur un choix éclairé ; améliorer le rapport qualité-prix du service rendu au client et renforcer l'équilibre et la transparence des relations contractuelles ; accélérer et faciliter le règlement des litiges. Plusieurs engagements, qui ne nécessitaient pas de travaux complémentaires de mise en oeuvre, ont été respectés assez rapidement par les opérateurs. Ils offrent maintenant le choix de souscrire des contrats avec une durée minimale d'engagement réduite (durée n'excédant pas 12 mois). Ils font figurer désormais les coordonnées de leur service consommateurs dans leurs documents commerciaux et ont accentué la lutte contre les pratiques abusives de certains de leurs démarcheurs sous-traitants. Parallèlement, les opérateurs et les organisations de consommateurs se sont concertés dans le cadre d'un groupe de travail du Conseil national de la consommation (CNC) sur le contenu de plusieurs mesures concrètes. Ces travaux ont donné lieu à cinq avis du CNC datés des 15 mars et 23 juin 2006 qui prévoient : la mise à disposition des consommateurs d'une fiche d'information précontractuelle standardisée leur permettant de comparer les offres des opérateurs avant de faire le choix de s'engager auprès de l'un d'entre eux ; une harmonisation des modalités de règlement des litiges de consommation du secteur, qui devront désormais être traités dans un délai n'excédant pas un mois ; la remise systématique d'un contrat en cas de souscription d'un service de communications électroniques ou de modifications contractuelles ultérieures ; la possibilité pour le consommateur, en cas de non-fourniture du service, de résilier, sous certaines conditions, son contrat sans frais et sans préavis ; une amélioration de la lisibilité des documents et messages publicitaires écrits des opérateurs par une information claire et précise des conditions tarifaires et des caractéristiques essentielles des offres. Par ailleurs, un guide destiné aux acheteurs de services de communications électroniques a été mis au point dans le cadre des travaux menés au sein du CNC. Ce guide, qui a donné lieu à un avis du CNC le 11 juillet 2006, sera progressivement disponible dans les

réseaux de distribution de ces services et sur les sites internet des opérateurs. Il est d'ores et déjà consultable sur les sites du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie (site telecom.gouv.fr et site de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes). Enfin, le ministre a fait évoluer le cadre réglementaire applicable au secteur. Deux arrêtés du 16 mars 2006 imposent : d'annoncer le prix d'un appel et la durée prévisible d'attente pour les centres d'assistance à la clientèle ; de préciser les informations qui figurent dans les contrats, sur le niveau de qualité de service et les compensations dues si ce niveau n'est pas atteint. Des mesures législatives vont être aussi prochainement soumises au Parlement. Elles visent à : fixer les délais de résiliation au plus tard à dix jours à compter de la date de réception de la demande formulée par le consommateur ; encadrer la restitution, en cas de résiliation d'un contrat, des dépôts de garantie ou des avances sur consommation versées par le consommateur ; rendre gratuit le temps d'attente pour les services après-vente, les services d'assistance technique ou tout autre service téléphonique chargé du traitement des réclamations se rapportant à l'exécution des contrats mis en place par les opérateurs.

Données clés

Auteur : [M. François Rochebloine](#)

Circonscription : Loire (3^e circonscription) - Union pour la Démocratie Française

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 97460

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 20 juin 2006, page 6355

Réponse publiée le : 3 octobre 2006, page 10370