



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

### téléphone

Question écrite n° 100359

### Texte de la question

M. Jean-Paul Dupré attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès de la ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation, sur les entorses aux droits des consommateurs observées, notamment par l'UFC-Que choisir, dans l'optique de l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs dans la téléphonie mobile et l'Internet. Il ne semble pas rare en effet que des opérateurs aient recours à des pratiques scandaleuses pour empêcher le départ de leurs clients : refus de prendre en compte les résiliations sans frais, facturation de frais importants, refus de la portabilité du numéro... Il lui demande quelles mesures il compte prendre pour mettre un terme à ces dysfonctionnements et préserver les droits des consommateurs.

### Texte de la réponse

La hausse des tarifs des offres de communications électroniques, ayant fait suite à l'augmentation de la TVA, a suscité des réclamations de la part des consommateurs. À la demande du secrétaire d'État chargé de la consommation, les services de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) ont diligenté une enquête. Cette enquête a pour objet de vérifier la bonne application des dispositions de l'article L. 121-84 du code de la consommation par les opérateurs. Cet article prévoit notamment que « [tout] projet de modification des conditions contractuelles de fourniture d'un service de communications électroniques est communiqué par le prestataire au consommateur au moins un mois avant son entrée en vigueur, assorti de l'information selon laquelle ce dernier peut, tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, résilier le contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, jusque dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification (...) ». Après avoir vérifié que les opérateurs désireux de modifier leurs tarifs avaient bien procédé à la notification du projet de modification, conformément à cette disposition, les corps d'enquêtes s'attachent désormais à vérifier le bon traitement des demandes de résiliation formulées par les consommateurs au titre de l'article L. 121-84 du code de la consommation. Une vigilance particulière sera maintenue pendant toute la période correspondant au délai prévu par cette disposition pendant lequel les consommateurs peuvent résilier leur contrat sans pénalités ni droit à dédommagement. Il va de soi que des mesures appropriées seront prises si des manquements à la réglementation en vigueur sont identifiés.

### Données clés

**Auteur :** [M. Jean-Paul Dupré](#)

**Circonscription :** Aude (3<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 100359

**Rubrique :** Télécommunications

**Ministère interrogé :** Commerce, artisanat, PME, tourisme, services et consommation

**Ministère attributaire :** Commerce, artisanat, PME, tourisme, services et consommation

Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 15 février 2011, page 1394

**Réponse publiée le :** 24 mai 2011, page 5403