



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 118385

## Texte de la question

M. René-Paul Victoria attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès du 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 des pratiques malhonnêtes des opérateurs de téléphonie mobile. En effet, l'opérateur contacte un client afin de lui proposer ce qu'il appelle un avantage (remise, SMS gratuits...). À son insu le contrat du client est prolongé d'un ou deux ans, du fait d'avoir accepté verbalement ce cadeau. Lorsque le client s'aperçoit de la manoeuvre, le fournisseur invoque le fait que le client avait sept jours de délai de rétractation. Or cette possibilité de rétractation s'applique aux ventes à distances (L. 121-16 et suivant). Dans le cas d'un démarchage par téléphone c'est l'article L. 121-27 qui s'applique. À la suite d'un démarchage par téléphone ou par tout moyen technique assimilable, le professionnel doit adresser au consommateur une confirmation de l'offre qu'il a faite. Le consommateur n'est engagé que par sa signature. Il bénéficie alors des dispositions prévues aux articles L. 121-18, L. 121-19, L. 121-20, L. 121-20-1 et L. 121-20-3. Des centaines de cas sont recensés sur les forums de consommateurs. La DGCCRF semble informée de ces pratiques, mais il y a une anomalie : l'article L. 121-27 ne possède pas de sanctions pénales en cas de non-application, ce dont les fournisseurs abusent allègrement. Si le client a un peu d'instruction, il peut faire des recherches et se défendre, auquel cas les fournisseurs finissent par rendre raison au client. Mais dans le cas où le client est timoré et se laisse impressionner par les coups de téléphone menaçants, il finit par se soumettre. Ceci est inacceptable. Aussi, il lui demande quelle est la position du Gouvernement en la matière.

## Texte de la réponse

Le Gouvernement est particulièrement attentif aux conditions dans lesquelles les opérateurs proposent à leurs clients des avantages qui ont pour effet d'allonger leur durée d'engagement. En effet, le Gouvernement a soutenu, lors de l'examen en commission à l'Assemblée nationale du projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs, un amendement de M. Fasquelle visant à encadrer ces pratiques. Cet amendement prévoit que « toute conclusion ou modification des termes du contrat ayant pour effet de prolonger la durée d'engagement », notamment par le biais d'un octroi d'avantages, « doit faire l'objet de l'accord exprès du client, exprimé par écrit ou au moyen de tout autre support durable, ainsi que d'une information préalable spécifique relative à la durée minimum d'exécution ». Le projet de loi prévoit également que le non-respect par les opérateurs de ces dispositions entraîne une sanction administrative d'un montant maximal de 15 000 euros. Concernant la pratique plus générale du démarchage téléphonique, l'article L. 121-27 du code de la consommation impose un strict formalisme assurant que le consommateur reçoit une information préalable avant d'accepter par consentement exprès l'offre qui lui est faite. Les agents de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) contrôlent le respect de ces dispositions et peuvent procéder à des injonctions administratives, avant d'engager une procédure devant l'autorité judiciaire si l'opérateur refuse de s'y conformer. Une enquête nationale est en cours afin de vérifier la conformité des pratiques des opérateurs aux règles en vigueur. L'un des objets de cette enquête est de vérifier le respect de ce formalisme, quelle que soit la qualité du consommateur, qu'il soit déjà client ou seulement

prospect. En effet, et sous réserve de l'appréciation souveraine des tribunaux, l'article L. 121-27 susmentionné s'applique à toute offre commerciale faite par voie de démarchage téléphonique.

## Données clés

**Auteur** : [M. René-Paul Victoria](#)

**Circonscription** : Réunion (1<sup>re</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 118385

**Rubrique** : Télécommunications

**Ministère interrogé** : Commerce, artisanat et consommation

**Ministère attributaire** : Commerce, artisanat et consommation

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 20 septembre 2011, page 9973

**Réponse publiée le** : 13 décembre 2011, page 13049