



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone et Internet

Question écrite n° 13352

Texte de la question

M. Éric Diard attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de la consommation et du tourisme sur les arnaques dont sont victimes des consommateurs dans le secteur de la téléphonie, notamment le dégroupage sauvage. En effet, des consommateurs ont reçu des factures d'une entreprise de la téléphonie, alors qu'ils n'avaient rien signé et qu'ils avaient simplement demandé des renseignements à cet opérateur. Ils ont dû payer des factures pour des consommations inexistantes et ont reçu des menaces d'assignation devant un tribunal en cas de non-acquittement. Ces comportements se perpétuent auprès des usagers. Il souhaiterait savoir ce qu'envisage de faire le Gouvernement pour résoudre ces problèmes.

Texte de la réponse

Les pouvoirs publics, comme la grande majorité des opérateurs de services de communications électroniques, sont soucieux de la recrudescence des pratiques dites de « slamming », appelées aussi pratiques d'« écrasement ou dégroupage abusif de ligne téléphonique ». Ces pratiques sont mises en oeuvre par certains opérateurs, le plus souvent des fournisseurs d'accès à internet, qui font souscrire contre son gré un contrat à un consommateur, déjà abonné chez un autre opérateur. De telles pratiques constituent des ventes sans commande préalable, prohibées par l'article L. 122-3 du code de la consommation. Cet article précise qu'aucune obligation ne peut être mise à la charge du consommateur qui reçoit un bien ou une prestation de service en violation de cette interdiction. Il prévoit aussi que le professionnel doit restituer les sommes qu'il aurait indûment perçues sans engagement exprès et préalable du consommateur. Ces sommes sont productives d'intérêts au taux légal calculé à compter de la date du paiement indu, et d'intérêts au taux légal majoré de moitié à compter de la demande de remboursement faite au consommateur. L'article L. 141-1 du code de la consommation, dans sa rédaction issue de la loi n° 2007-1776 du 17 décembre 2007 portant diverses dispositions d'adaptation au droit communautaire dans les domaines économique et financier, indique que la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), dont les agents sont habilités pour rechercher et constater les manquements aux dispositions de l'article L. 122-3 précité du même code, pourra désormais demander au juge civil d'ordonner, le cas échéant sous astreinte, toute mesure de nature à mettre un terme à ces manquements. Après la toute récente adoption par le Parlement de la loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 sur la concurrence au service des consommateurs, publiée le 4 janvier 2008 au Journal officiel de la République française, qui comprend plusieurs dispositions visant à résoudre des difficultés rencontrées de manière récurrente par les consommateurs de services de communications électroniques, le Gouvernement entend poursuivre son action pour faire cesser certaines pratiques des opérateurs concernés. Il a ainsi été demandé à la profession de faire des propositions engageant l'ensemble des opérateurs, pour mettre un terme à la pratique de la vente sans commande préalable. Une mesure réglementaire prévoyant de sanctionner ce type de pratique est également envisagée. Enfin, le Gouvernement vient de demander à la DGCCRF de mettre en place un dispositif de suivi particulier des entreprises donnant lieu à de nombreuses plaintes de consommateurs. Dans ce cadre, les opérateurs de communications électroniques concernés ont pris l'engagement de mettre en place des dispositions spécifiques pour améliorer leurs relations avec leurs clients.

Données clés

Auteur : [M. Éric Diard](#)

Circonscription : Bouches-du-Rhône (12^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 13352

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Consommation et tourisme

Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 18 décembre 2007, page 7928

Réponse publiée le : 27 mai 2008, page 4494