



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone et Internet

Question écrite n° 21686

## Texte de la question

Mme Pascale Got attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme et des services sur l'augmentation exponentielle des plaintes des consommateurs envers les services de télécommunications tous secteurs confondus. La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes a enregistré une hausse de 46 % des plaintes déposées par les consommateurs en 2007 par rapport à l'année 2006. Le plus grand nombre de réclamations porte sur le secteur de la téléphonie et d'Internet. Les motifs de contestation sont relatifs à la qualité de la prestation (inexécution totale ou partielle, publicité mensongère, problème de livraison, non exécution des résiliations, prix abusifs). Les pratiques agressives des opérateurs de téléphonie mobile ou des fournisseurs d'accès à Internet qui démarchent quotidiennement leurs clients et les abonnés potentiels ne manqueront pas d'aggraver une situation déjà préoccupante. Par ailleurs, ces méthodes qui peuvent s'apparenter à de la vente forcée aboutissent à des contrats fermes alors même que le client potentiel ou effectif n'a pas même signé d'engagement formel. En conséquence, elle lui demande de bien vouloir lui préciser les mesures envisagées afin de mettre fin rapidement et efficacement au comportement de certains grands opérateurs de la télécommunication.

## Texte de la réponse

Le développement des nouvelles technologies et la multiplication des offres dans le secteur des communications électroniques s'accompagnent, en effet, de certaines difficultés qui sont à l'origine de nombreuses réclamations. Les services de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) ont effectivement constaté une augmentation des plaintes de consommateurs dans ce secteur des communications électroniques qui se confirme pour l'année 2007. Cette situation n'échappe pas à la vigilance des pouvoirs publics qui ont engagé depuis 2005 des actions vigoureuses pour améliorer les relations entre les consommateurs et les fournisseurs de services de communications électroniques. La concertation entre les acteurs du secteur des communications électroniques a été renforcée et des mesures réglementaires ont été prises. Des mesures ont été mises en oeuvre au terme d'une large concertation entre les professionnels et les associations de consommateurs organisée par les pouvoirs publics : vingt et un engagements ont été pris dans le but d'améliorer les relations entre les consommateurs et les fournisseurs de services afin de rééquilibrer les contrats et de réduire le nombre des litiges. Un premier bilan, présenté en mars 2006 aux opérateurs et aux associations de consommateurs, a confirmé tout l'intérêt de la concertation engagée et a permis de mesurer les progrès accomplis. Par ailleurs, tout au long de 2006 et au début de 2007, la concertation s'est poursuivie entre les fournisseurs de services de communications électroniques et les associations de consommateurs au sein du Conseil national de la consommation (CNC). Cette instance a ainsi adopté 10 avis publiés au Bulletin officiel de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, disponibles à l'adresse suivante <http://www.minefi.gouv.fr/dgccrf/boccrf>, qui portent notamment sur la diffusion de fiches d'information standardisées, le règlement des litiges, la publicité écrite et audiovisuelle, la remise de contrats, la résiliation des contrats, la diffusion d'un guide pratique des communications électroniques. Dans le même temps, le cadre réglementaire a

été complété par deux arrêtés publiés au Journal officiel du 19 mars 2006 : l'un relatif à l'information sur les prix des services d'assistance des fournisseurs de services de communications électroniques et l'autre, relatif aux contrats de services de communications électroniques qui précise l'obligation d'information du consommateur sur le niveau de qualité de services offerts, prévue par l'article L. 121-83 du code de la consommation. Cet arrêté énonce, notamment, le principe de compensations et de remboursements applicables lorsque le service n'a pas été fourni ou lorsqu'il l'a été sans respecter le niveau de qualité contractuel. Ces deux textes sont en vigueur depuis le 19 décembre 2006. Début 2007, la DGCCRF a engagé un cycle d'entretiens avec les dirigeants des principaux opérateurs de communications électroniques enregistrant de nombreuses plaintes pour examiner les mesures à mettre en oeuvre pour remédier aux dysfonctionnements constatés. D'une part, il a été décidé, lorsque la gravité de la situation le justifie, que certains opérateurs soient placés sous la surveillance particulière de cette direction jusqu'à l'amélioration de la situation. D'autre part, en complément des contrôles que les services de la DGCCRF effectuent habituellement afin de relever les pratiques éventuelles des opérateurs de nature à tromper le consommateur, à fausser son consentement ou à abuser de sa faiblesse, des investigations ont été menées au cours du premier semestre 2007 pour vérifier la mise en application des recommandations faites par le CNC en 2006. Un bilan de ces contrôles, présenté en septembre 2007 par le secrétaire d'État chargé de la consommation et du tourisme et le secrétaire d'État chargé des entreprises et du commerce extérieur aux professionnels et aux consommateurs, a permis de relever les progrès accomplis mais aussi de donner une nouvelle impulsion pour que tous les engagements pris par les opérateurs soient pleinement respectés. Au vu de ce bilan, une nouvelle loi est venue compléter et renforcer les différentes mesures issues de la concertation. Le Gouvernement a, en effet, présenté au Parlement qui l'a adopté, un projet de loi pour le développement de la concurrence au service des consommateurs. Cette loi, publiée le 4 janvier 2008 au Journal officiel de la République française, intègre plusieurs dispositions concernant le secteur des communications électroniques de manière à répondre aux difficultés les plus fréquentes rencontrées par les consommateurs. Elle comporte, notamment, plusieurs dispositions permettant au consommateur de faire jouer la concurrence et de changer plus aisément d'opérateur : la durée du préavis de résiliation a été ramenée à dix jours ; le délai de remboursement des dépôts et avances a également été ramené à dix jours ; un mécanisme non pénalisant pour le consommateur a été retenu pour lui permettre de résilier par anticipation des contrats comportant une durée d'engagement supérieure à douze mois. En outre, la loi instaure la gratuité du temps d'attente en cas d'appel vers le service d'assistance technique de l'opérateur pour les appels passés depuis son réseau et généralise la non-surtaxation de ces appels, quelle que soit l'origine de l'appel. 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 :** [Mme Pascale Got](#)

**Circonscription :** Gironde (5<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 21686

**Rubrique :** Télécommunications

**Ministère interrogé :** Commerce, artisanat, petites et moyennes entreprises, tourisme et services

**Ministère attributaire :** Économie, industrie et emploi

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 22 avril 2008, page 3357

**Réponse publiée le :** 8 juillet 2008, page 5953