ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone et Internet

Question écrite n° 36405

Texte de la question

Mme Patricia Adam alerte M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme et des services sur les pratiques agressives des opérateurs de téléphonie et d'accès Internet, dont les méthodes peuvent être apparentées à de la vente forcée. Certains citoyens, qui n'ont absolument eu aucun contact avec l'opérateur, se voient contraints d'engager une procédure judiciaire pour résilier des contrats qu'ils n'ont ni sollicités ni acceptés, et subissent le désagrément d'être privés de téléphone et d'accès à Internet jusqu'à ce que le litige soit apuré. Aussi, elle lui demande si le Gouvernement entend prendre des mesures efficaces pour mettre fin rapidement au comportement de certains grands opérateurs de la télécommunication.

Texte de la réponse

La souscription forcée d'abonnement ou l'envoi forcé de matériels, compte tenu de la gravité du préjudice qu'ils causent au consommateur, font l'objet de longue date d'actions de la part des pouvoirs publics. Depuis 2005, les professionnels se sont engagés à assainir leurs pratiques de démarchage à domicile et de vente à distance, dont il avait été constaté qu'elles étaient plus fréquemment génératrices de ventes forcées que les autres formes de commercialisation. Cet engagement a été contracté dans le cadre du Conseil national de la consommation. Le démarchage à domicile est rigoureusement encadré par le code de la consommation, notamment par un délai de rétractation de sept jours bénéficiant au consommateur. Les contrôles de la Direction générale de la concurrence, de la consommation, de la répression des fraudes (DGCCRF) montrent une amélioration sensible de ces pratiques. Lorsqu'ils n'ont pas purement et simplement renoncé à cette forme de commercialisation, les opérateurs l'ont encadrée par une charte de déontologie. La vente à distance, par internet ou par téléphone, est également étroitement encadrée. Ainsi le code de la consommation oblige-t-il les opérateurs à envoyer au consommateur la confirmation écrite de son engagement. Cet engagement ne devient définitif qu'avec la signature du contrat et après l'expiration d'un délai légal de rétractation, qui est de sept jours. Si le consommateur a sollicité de son propre chef l'opérateur, celui-ci doit en tout état de cause lui confirmer, au plus tard lors de la livraison : ses coordonnées, le montant des frais de livraison, les modalités de paiement de livraison et d'exécution et l'existence d'un droit de rétractation. Enfin, une réponse spécifique a été apportée par le législateur au problème particulier des offres dans un premier temps offertes à titre gratuit, puis qui deviennent payantes. La loi du 3 janvier 2008 a en effet imposé aux opérateurs de recueillir le consentement express du consommateur avant la poursuite à titre onéreux de toute « option » accessoire au contrat principal et qui a été initialement proposée à titre gratuit. Des problèmes strictement techniques ou du fait du consommateur peuvent également conduire à un changement de ligne non sollicité par lui. C'est souvent le cas dans les procédures de souscription à distance où le téléconseiller ou l'internaute lui-même peut saisir de manière erronée ses coordonnées, le changement de ligne étant alors réalisé chez un autre consommateur. Pour lutter contre ces dysfonctionnements, sous l'impulsion du secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation, les opérateurs ont pris quatre engagements : la mise en place d'un guichet unique (l'opérateur habituel du consommateur est chargé de conduire toute procédure pour rétablir la ligne ; le rétablissement de la ligne sous

sept jours ouvrés à partir du constat de la perte de ligne ; la gratuité du rétablissement de la ligne ; l'indemnisation du consommateur lésé par son opérateur. Cet ensemble de mesures et engagements commence à porter ses fruits. Au premier semestre 2008, le nombre de plaintes ayant pour motif la vente forcée ne représente plus que 3,4 % du total enregistré pour le secteur, contre 5 % au troisième semestre 2007. Après avoir atteint un pic au quatrième trimestre 2007, les plaintes relatives à ce motif ont baissé de 60 % entre le premier et le troisième trimestre 2008. Les corps de contrôle de la DGCCRF demeurent vigilants et veillent à ce que les efforts pour prévenir les abus soient maintenus et que les mesures appropriées soient prises lorsque des manquements sont constatés.

Données clés

Auteur : Mme Patricia Adam
Circonscription : Finistère (2e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 36405
Rubrique : Télécommunications
Ministère interrogé : Commerce, artisanat, petites et moyennes entreprises, tourisme et services
Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 25 novembre 2008, page 10083
Réponse publiée le : 24 février 2009, page 1832