



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone et Internet

Question écrite n° 4974

Texte de la question

M. Marc Le Fur attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de la consommation et du tourisme sur les pratiques des opérateurs de télécommunications. Le secteur de la télécommunication est celui qui fait l'objet du nombre le plus important de plaintes des consommateurs auprès de la direction générale de la concurrence et de la répression des fraudes (DGCCRF), avec plus de 30 000 plaintes en 2006. Afin de valider les abonnements à Internet, les opérateurs exigent de leur client la fourniture de leur numéro de carte bancaire. Ce numéro est utilisé automatiquement pour le paiement de l'abonnement chaque mois. Cependant, après résiliation de l'abonnement, certaines compagnies continuent à prélever les montants correspondant au montant des abonnements mensuels sur le compte de leurs anciens clients, sans que ceux-ci ou leurs établissement financiers puissent s'y opposer. Il lui demande si le Gouvernement entend prendre en compte les difficultés rencontrées par les clients des fournisseurs d'accès à Internet et réglementer les modalités d'ouverture des lignes Internet et de paiement des factures.

Texte de la réponse

Le Gouvernement connaît les difficultés rencontrées par les consommateurs avec certains fournisseurs de services de communications électroniques. Le développement des nouvelles technologies et la multiplication des offres 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 le secteur des communications électroniques, qui se confirme pour le premier semestre 2007. Des investigations menées au cours du premier semestre 2007 par la DGCCRF font apparaître que, parmi les principaux motifs de plaintes, les problèmes de résiliations non prises en compte interviennent pour 25 % du nombre total des plaintes, les problèmes de facturations indues pour 12,9 % et les problèmes liés aux moyens de paiement pour 0,4 %. Au cas particulier, le prélèvement par l'intermédiaire d'une carte bancaire pour régler un abonnement à un service de communications électroniques est effectivement un des moyens utilisés par les opérateurs du secteur, sans être pour autant le plus utilisé. Ce mode de paiement doit conduire le consommateur à prendre certaines précautions. Dans l'hypothèse où il résilie son contrat de communication électronique, il lui appartient d'avertir son établissement bancaire pour l'informer de cette résiliation, en joignant, le cas échéant, une copie de sa lettre de résiliation et en lui demandant de ne pas honorer une demande de prélèvement qui émanerait de l'opérateur concerné. Parallèlement, il doit faire savoir à cet opérateur que toute demande de prélèvement, qui pourrait être présentée par ce dernier auprès de l'établissement bancaire, ne sera pas honorée. Dans l'hypothèse où le consommateur n'a pas prévenu son établissement bancaire de la résiliation du contrat de communications électroniques, ce dernier n'est pas censé refuser la demande de paiement qui lui est présentée. En application de l'article L. 132-6 du code monétaire et financier, si le consommateur constate que l'opérateur de services de communications électroniques a présenté une ou plusieurs demandes de paiement par prélèvement de carte bancaire, alors que la résiliation a été demandée, il a alors la possibilité, dans un délai légal de soixante-dix jours à compter de la date de l'opération contestée, de déposer une réclamation auprès de ce dernier pour être

remboursé. Ce délai peut être prolongé contractuellement, sans pouvoir dépasser cent vingt jours à compter de la date de l'opération contestée. Si le prestataire de service ne s'exécute pas, le consommateur est fondé à demander au juge réparation du préjudice subi dans le cadre du droit des contrats. Plus généralement, dans le but d'améliorer les relations entre les consommateurs et les fournisseurs de services de communications électroniques, la concertation a été renforcée depuis septembre 2005 et les opérateurs se sont engagés à respecter vingt et une mesures devant permettre de rééquilibrer les contrats et de réduire le nombre des litiges. Un bilan des contrôles, effectués par la DGCCRF lors du premier semestre 2007, montre que les opérateurs ont pris des dispositions pour respecter ces vingt et une mesures. Ils ont amélioré leurs pratiques, notamment en acceptant deux moyens alternatifs au paiement en espèces, de préférence le prélèvement automatique et le titre interbancaire de paiement. Le Gouvernement estime indispensable que les engagements pris par la profession soient tenus. De nouveaux contrôles seront donc effectués. Parallèlement, plusieurs mesures visant à renforcer la protection du consommateur de services de communications électroniques, y compris Internet, font l'objet d'un projet de loi soumis au Parlement.

Données clés

Auteur : [M. Marc Le Fur](#)

Circonscription : Côtes-d'Armor (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 4974

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Consommation et tourisme

Ministère attributaire : Consommation et tourisme

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 25 septembre 2007, page 5737

Réponse publiée le : 25 décembre 2007, page 8213