ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Internet

Question écrite n° 6472

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 clauses abusives des contrats « triple play » proposés par les opérateurs ADSL aux internautes. Selon la recommandation de la commission des clauses abusives transmise au Gouvernement, dix-neuf clauses figurant dans ces contrats « déséquilibrent de manière significative le contrat au détriment du consommateur », la majorité d'entre elles dégageant les prestataires de toute responsabilité et faisant peser sur les internautes les obligations les plus lourdes. Il lui demande quelles mesures concrètes entend prendre le Gouvernement pour rééquilibrer les contrats liant les opérateurs ADSL et les internautes.

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. Aussi, dans le but d'améliorer les relations entre les consommateurs et les fournisseurs de services de communications électroniques, plusieurs actions ont été engagées sous l'impulsion des pouvoirs publics. Le 31 janvier 2003, la commission des clauses abusives (CCA) a rendu une recommandation relative aux contrats de fourniture d'accès à Internet dans laquelle elle préconisait la suppression de certaines clauses abusives concernant notamment la modification unilatérale des conditions de résiliation des abonnements, ou l'obligation pour le consommateur d'opter pour le prélèvement automatique. Depuis cette date, le marché a évolué à mesure que le développement du haut débit et du dégroupage a permis de multiplier les offres dites « triple play » (contrats proposant aux consommateurs les services groupés de l'Internet, du téléphone et de la télévision). La Commission des clauses abusives (CCA) a donc examiné les contrats correspondant à ces nouvelles offres. Dans sa recommandation du 31 juillet 2007, elle préconise la suppression de dix-neuf types de clause qui déséquilibrent de manière significative le contrat au détriment du consommateur. Il s'agit notamment des points relatifs à la modification unilatérale des contrats, au manque d'information sur l'installation et la compatibilité des équipements, à la communication des données personnelles du client à des partenaires (dans un but de prospection commerciale) ou à la nécessité de prévoir des pénalités contractuelles à la charge du professionnel pour le cas où ce dernier n'exécuterait pas ses obligations contractuelles. Les recommandations de la CCA constituent un élément d'appréciation généralement pris en compte par les juridictions saisies de litiges concernant des clauses contractuelles. Ainsi, la CCA considère que les opérateurs ont une obligation de résultat, dès lors qu'il s'agit de la disponibilité de leurs serveurs ou de leurs modems. Cette obligation a été confirmée, pour la première fois, par la Cour de cassation dans un arrêt du 8 novembre 2007. La recommandation de la CCA vient renforcer une démarche qui a conduit les pouvoirs publics à prendre plusieurs initiatives au cours des deux dernières années. La concertation entre les acteurs du secteur des communications électroniques a été renforcée. En septembre 2005, les fournisseurs de services de communications électroniques se sont engagés à respecter 21 mesures pour améliorer leurs relations avec les consommateurs. Puis, tout au long de 2006 et au début de 2007, une concertation soutenue et fructueuse, entre

les professionnels du secteur et les associations de consommateurs, menée au sein du Conseil national de la consommation (CNC), a permis l'adoption de 10 avis publiés au Bulletin officiel de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, disponible à l'adresse suivante : http ://www.minefi.gouv.fr/dgccrf/boccrf. Ces recommandations 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. Lors du premier semestre 2007, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a vérifié le respect des 21 engagements pris en 2005, ainsi que l'application des avis du CNC. Un bilan de ces contrôles a été présenté le 25 septembre dernier, lors d'une rencontre organisée par le secrétaire d'État chargé de la consommation et du tourisme et le secrétaire d'État chargé des entreprises et du commerce extérieur avec les opérateurs et les associations de consommateurs. Cette rencontre a permis de relever les progrès accomplis et a donné une nouvelle impulsion pour que tous les engagements pris par les opérateurs soient pleinement respectés. Le Gouvernement estime indispensable que les engagements pris par la profession soient tenus et de nouveaux contrôles seront donc effectués par la DGCCRF. Parallèlement, des mesures réglementaires ont complété le dispositif législatif existant pour renforcer la protection du consommateur de services de communications électroniques. Deux arrêtés ont été 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. Le premier arrêté, pris après avis du CNC sur le fondement de l'article L. 113-3 du code de la consommation (obligation générale d'information sur les prix), impose aux opérateurs de communications électroniques de faire figurer sur les contrats, factures et documents précontractuels l'information sur le prix des appels passés vers les services d'assistance technique, les services après-vente, les services de réclamation. Ce prix doit être rappelé en début d'appel, accompagné d'une information sur le temps d'attente. Le second arrêté, pris après avis du CNC, relatif aux contrats de services de communications électroniques, 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. Il 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. La loi du 3 janvier 2008 (parue au JO du 4 janvier 2008), sur la concurrence au service des consommateurs, intègre plusieurs mesures dont l'application devrait significativement améliorer la situation des consommateurs de services de communications électroniques. Elle prévoit notamment les dispositions suivantes : 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, la généralisation de la non-surtaxation des numéros d'appels, le renforcement de la protection du consommateur au moment de la résiliation du contrat par la réduction à dix jours du délai de restitution des dépôts de garantie et avances, ainsi que la durée du préavis de résiliation des contrats. Par ailleurs, la loi prévoit, dans son article 34, le renforcement des pouvoirs du juge en lui donnant la possibilité d'invoquer toutes les dispositions du code de la consommation dans les litiges dont il est saisi (art. L. 141-4 du code de la consommation). Par conséquent, le juge pourra désormais relever d'office le caractère abusif d'une clause dans un contrat de consommation. Cette nouvelle disposition est de nature à renforcer la protection des consommateurs, notamment au regard des clauses abusives.

Données clés

Auteur : M. Marc Le Fur
Circonscription : Côtes-d'Armor (3e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 6472
Rubrique : Télécommunications
Ministère interrogé : Consommation et tourisme
Ministère attributaire : Consommation et tourisme

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 9 octobre 2007, page 6046

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/13/questions/QANR5L13QE6472

Réponse publiée le : 18 mars 2008, page 2279