ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone et Internet

Question écrite n° 6657

Texte de la question

M. Marc Bernier appelle l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de la consommation et du tourisme sur la question des dégroupages sauvages, appelés « slamming ». Cette pratique frauduleuse consiste, pour l'opérateur privé, à s'approprier un abonnement téléphonique ou Internet en usurpant le consentement des abonnés, à la suite d'un simple démarchage téléphonique. Les personnes concernées se trouvent confrontées à de fréquentes relances de factures où se trouvent privées de ligne téléphonique du jour au lendemain sans avoir signé le moindre mandat écrit. S'ensuivent de longues démarches pour tenter de retrouver leur situation d'origine. L'autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) pose certes le principe que toute commande de dégroupage de la part d'un opérateur privé auprès de France Télécom nécessite la formalisation d'un contrat préalable entre le client et l'opérateur considéré, ainsi qu'un mandat par lequel le client autorise l'opérateur à demander à France Télécom la réalisation de travaux de dégroupage et la résiliation de l'abonnement préexistant. Cependant, l'opérateur privé n'ayant, semble-t-il, pas l'obligation de communiquer à France Télécom le mandat de son client, aucun contrôle n'est possible pour éviter de telles pratiques abusives. Face à la multiplication des réclamations de cette nature, il lui demande quelles mesures le Gouvernement envisage de prendre pour protéger efficacement les consommateurs de ces pratiques inacceptables.

Texte de la réponse

Le développement des nouvelles technologies s'accompagne, en effet, de certaines difficultés générées par des pratiques commerciales agressives, comme celle consistant à fournir un produit ou un service à un consommateur qui n'a passé aucune commande. Le Gouvernement est en particulier informé que certains opérateurs de communications électroniques, soit à l'occasion de foires et salons, soit lors de démarchages, abonnent des consommateurs à un service qu'ils n'ont pas demandé, en utilisant, de manière détournée, la faculté qui leur est donnée de régler l'ensemble des démarches relatives au transfert de la ligne d'un abonné sans justifier du consentement écrit de ce dernier. Cette faculté découle de lignes directrices définies en 1999 par l'autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP). Dans sa décision n° 99-490 du 9 juin 1999 portant adoption de lignes directrices relatives aux procédures opérationnelles de la présélection, l'Autorité de régulation a ainsi prévu que les demandes exprimées par l'opérateur final devaient être adressées à France Télécom au moyen d'un simple courrier électronique. France Télécom, qui est en charge des opérations techniques permettant le changement d'opérateur, informe l'opérateur choisi par l'abonné et ce dernier, de leur réalisation. Ce dispositif simplifié fonctionne généralement dans des conditions satisfaisantes, mais il est parfois utilisé par des opérateurs indélicats, ou leurs préposés, pour abonner contre leur gré des clients à des services de télécommunications. Les dispositions de l'article L. 122-3 du code de la consommation prévoient que « la fourniture de biens ou de services sans commande préalable du consommateur est interdite lorsqu'elle fait l'objet d'une demande de paiement. 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 ». Face à cette situation, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la

répression des fraudes (DGCCRF) a renforcé ses contrôles et a engagé des procédures contentieuses à l'encontre de plusieurs opérateurs. Plus généralement, les pouvoirs publics 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. Une table ronde, réunissant opérateurs de communications électroniques et associations de consommateurs, a été organisée en septembre 2005. Vingt et une mesures ont été adoptées afind'améliorer les relations entre les consommateurs et les fournisseurs de services, de rééquilibrer les contrats et de réduire le nombre des litiges. Des engagements ont ainsi été pris par la profession pour mettre en place des chartes de bonnes pratiques en matière de démarchage. Des vérifications effectuées au deuxième trimestre 2007 par la DGCCRF ont montré que la plupart des professionnels ont pris des mesures qui permettent de mieux encadrer le démarchage, ce qui devrait avoir pour effet de limiter, à l'avenir, les pratiques d'abonnement sans le consentement du consommateur.

Données clés

Auteur : M. Marc Bernier
Circonscription : Mayenne (2e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 6657
Rubrique : Télécommunications
Ministère interrogé : Consommation et tourisme
Ministère attributaire : Consommation et tourisme

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 9 octobre 2007, page 6047
Réponse publiée le : 11 décembre 2007, page 7826