



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone et Internet

Question écrite n° 8074

Texte de la question

M. Alain Vidalies attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi sur la situation d'abonnés historiques de France Télécom dont la ligne téléphonique est coupée suite à un dégroupage erroné à la demande de nouveaux opérateurs. La multiplication de ces incidents justifie manifestement la mise en oeuvre de nouveaux règlements qui interdisent à l'opérateur d'origine de procéder à cette coupure sans vérification réelle de l'accord du client. En conséquence, il lui demande quelles mesures elle entend prendre afin de remédier à ces situations dont sont victimes de plus en plus d'abonnés.

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 indécents, 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 dans le but d'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. Alain Vidalies](#)

Circonscription : Landes (1^{re} circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 8074

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Économie, finances et emploi

Ministère attributaire : Économie, finances et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 23 octobre 2007, page 6443

Réponse publiée le : 12 février 2008, page 1211