



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Internet

Question écrite n° 8149

Texte de la question

M. Yannick Favennec attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi sur les difficultés rencontrées par de nombreux consommateurs pour résilier leur contrat avec un fournisseur d'accès à Internet. En effet dès lors que le client a résilié son contrat en suivant les conditions générales du fournisseur d'accès à Internet, celui-ci doit cesser tout prélèvement. Or il n'est pas rare que les prélèvements se poursuivent et le consommateur est, par conséquent, confronté à un deuxième problème : celui de la demande d'annulation du prélèvement automatique auprès de sa banque. Le manque d'informations précises sur la tarification appliquée par les établissements bancaires entraîne des réponses et des frais très différents selon les banques et le consommateur est démuné face à cette situation. C'est pourquoi il lui demande quelles sont ces intentions pour remédier à ce double problème.

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 que les plaintes de consommateurs dans le secteur des communications électroniques ont augmenté en 2007. Des investigations menées au cours du premier semestre 2007 par la DGCCRF font apparaître que les résiliations non prises en compte interviennent pour 25 % du nombre total des plaintes, les facturations indues pour 12,9 % et les problèmes liés aux moyens de paiement pour 0,4 % seulement. Au cas particulier, le prélèvement bancaire pour régler un abonnement à un service de communications électroniques est effectivement un des moyens utilisés par les opérateurs du secteur. Ce mode de paiement doit conduire le consommateur à prendre certaines précautions. Dans l'hypothèse où il résilie son contrat de communications électroniques, il lui appartient d'avertir son établissement bancaire pour l'informer de cette résiliation, en joignant, 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 qu'il pourrait présenter auprès de l'établissement bancaire ne sera pas honorée. Le consommateur qui n'a pas prévenu son établissement bancaire de la résiliation du contrat de communications électroniques n'est toutefois pas dépourvu de tout recours contre l'opérateur qui a présenté une demande de paiement à cet établissement et que ce dernier n'a pas pu refuser d'honorer. En application de l'article L. 132-6 du code monétaire et financier, le consommateur qui 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 peut, dans le délai légal de soixante-dix jours à compter de la date de l'opération contestée, 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. 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 une vingtaine de mesures devant permettre de rééquilibrer les contrats et de réduire le nombre des litiges. Un bilan des contrôles effectués par la DGCCRF en 2007 montre que les opérateurs ont pris des dispositions pour respecter ces mesures. Ils ont amélioré leurs pratiques notamment en acceptant deux moyens alternatifs au paiement en espèces, de préférence le prélèvement automatique mais aussi le TIP. Enfin, le Parlement vient d'adopter une loi pour le développement de la concurrence au service des consommateurs qui contient plusieurs mesures visant à renforcer la protection du consommateur. Ce texte publié le 3 janvier dernier plafonne à 10 jours le délai de restitution des dépôts de garantie et autres sommes versées d'avance ainsi que la durée du préavis de résiliation des contrats. Il met également fin à la surtaxation des appels vers les services d'assistance technique des opérateurs de communications électroniques et instaure la gratuité du temps d'attente avant la mise en relation avec le service pour les appels passés à partir du réseau de l'opérateur de l'abonné.

Données clés

Auteur : [M. Yannick Favennec](#)

Circonscription : Mayenne (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 8149

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Économie, finances et emploi

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 23 octobre 2007, page 6445

Réponse publiée le : 20 mai 2008, page 4219