



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Protection consommateurs prestations internet

Question écrite n° 21977

Texte de la question

Mme Marietta Karamanli attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur la protection des abonnés à un service de téléphonie ou de fourniture d'accès à Internet. Il arrive que le service ne soit pas fourni pendant une période donnée, en raison de problèmes techniques. Dans ce cas, le 4° de l'article L. 224-30 du code de la consommation indique que le contrat doit faire apparaître les compensations et formules de remboursement applicables lorsque le service n'a pas été fourni ou, lorsqu'il l'a été, sans respecter le niveau de qualité promis. Dans la pratique, souvent, aucune compensation ou aucun remboursement ne sont accordés ou le sont difficilement, et ce après « marchandage », relances auprès des services clients ou consommateurs, voire auprès du médiateur des communications électroniques. Elle lui demande s'il ne serait pas plus simple de poser le principe, une fois la matérialité de la non fourniture du service ou de sa qualité posée, d'une indemnisation par jour de quelques euros comme le prévoient certains pays. Elle lui demande sa position sur le sujet et s'il entend prendre des initiatives en la matière.

Texte de la réponse

L'article L. 224-30 du code de la consommation dispose que « Tout contrat souscrit par un consommateur avec un fournisseur de services de communications électroniques comporte au moins les informations suivantes sous une forme claire, détaillée et aisément accessible : [...] 4° Les compensations et formules de remboursement applicables si le niveau de qualité des services prévus dans le contrat n'est pas atteint ». Les conditions générales d'abonnement (CGA) des fournisseurs de services de communications électroniques indiquent des qualités de services. Pour les services fixes, les fournisseurs s'engagent sur un délai de rétablissement en cas d'interruption des services ; pour les services mobiles, ils s'engagent généralement sur une disponibilité minimale de l'accès au réseau. Les fournisseurs indiquent dans leurs CGA les compensations et les formules de remboursement applicables si ces engagements contractuels ne sont pas respectés. L'indemnisation est prévue lorsque l'absence de qualité de service est établie, et qu'elle est imputable à l'opérateur. Ainsi, le consommateur et le fournisseur règlent généralement leur différend à l'amiable puisque ces engagements et formules d'indemnisation sont contractuels. Néanmoins, bien que les clauses de compensations soient laissées à l'appréciation des opérateurs, elles doivent permettre une réelle indemnisation des consommateurs et ne pas être abusives. Le contrôle du respect de l'article 224-30 et celui de l'équilibre du contrat, sous réserve de l'appréciation souveraine des tribunaux, sont effectués par les agents de la DGCCRF. La définition des niveaux de qualité de service et leur mesure relèvent de la compétence de l'ARCEP, autorité administrative indépendante. Cette autorité met en ligne des informations permettant aux consommateurs de comparer la qualité des services fournis par les différents fournisseurs de services, tant pour les lignes fixes que pour les lignes mobiles. Si un fournisseur ne respecte pas ses engagements de couverture, l'Autorité dispose des moyens nécessaires pour le sanctionner. Enfin, la directive européenne 2018/1972, du 11 décembre 2018, établissant le code des communications électroniques européen a vocation à faire appliquer à l'ensemble des États de l'Union européenne une réglementation commune et protectrice du consommateur. La directive est en cours de transposition et sera effective en droit français d'ici 2021. Le point 5 de l'article 105 de ce texte

permettra d'inscrire dans le droit français, la possibilité pour le consommateur de résilier le contrat sans frais lorsque « tout écart significatif, permanent ou fréquent, entre les performances réelles d'un service de communications électroniques, autre qu'un service d'accès à l'internet ou qu'un service de communications interpersonnelles non fondé sur la numérotation, et les performances indiquées dans le contrat » sera constaté. Cette directive étant d'harmonisation maximale, sa transposition ne peut donc conduire à imposer aux fournisseurs d'autres contraintes que ce qu'elle prévoit.

Données clés

Auteur : [Mme Marietta Karamanli](#)

Circonscription : Sarthe (2^e circonscription) - Socialistes et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 21977

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : [Économie et finances](#)

Ministère attributaire : [Économie, finances et relance](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [30 juillet 2019](#), page 7017

Réponse publiée au JO le : [22 décembre 2020](#), page 9482