

Sites des Sénateurs du groupe CRC-SPG

<http://elianeassassi.fr/Pratiques-commerciales-abusives-des-operateurs-de-telephonie-et-des-fournisseurs-d-acces-internet.html>

Pratiques commerciales abusives des opérateurs de téléphonie et des fournisseurs d'accès internet

- Activité des sénateurs - Les questions au gouvernement - Les questions écrites -
Date de mise en ligne : jeudi 16 novembre 2006

Sénateurs du groupe CRC-SPG

Question écrite n° 24448 publiée dans le JO Sénat du JO du 21/09/2006 p.2454 :

Mme Eliane Assassi attire l'attention de M. le ministre délégué à l'industrie sur les pratiques commerciales souvent abusives auxquelles se livrent les opérateurs de téléphonie et les fournisseurs d'accès Internet dont le consommateur/usager est la seule victime.

Les associations de consommateurs constatent à cet égard que plus de la moitié de leurs consultations concerne ce type de prestation. Prélèvement automatique imposé sinon contractuellement du moins sous la pression, clauses abusives largement utilisées, durée excessive d'engagement (2 ans), messages publicitaires via des SMS intempestifs, tarifs compliqués excluant toute comparaison, etc. sont autant de pratiques dénoncées par le consommateur/usager qui n'hésite pas à aller en justice.

Face à cette situation, elle estime qu'il est urgent de prendre des dispositions. Or et malgré la tenue de deux tables rondes nationales sur ce sujet, aucune mesure concrète n'a été mise en oeuvre en l'espèce.

Elle lui demande, par conséquent, de bien vouloir lui faire savoir quelles mesures il entend prendre afin de faire cesser ces pratiques abusives dans un domaine -celui de la téléphonie- déjà montré du doigt après l'entente sur les tarifs élevés et non concurrentiels à laquelle se sont livrés les trois opérateurs SFR, Bouygues et France Télécom.

Réponse du Ministre délégué à l'industrie publiée dans le JO Sénat du 16/11/2006 - page 2891 :

Le ministre délégué à l'industrie a réuni, dans le cadre de deux tables rondes, les opérateurs et les organisations de consommateurs sur les questions de consommation liées aux services téléphoniques et à internet. Lors de la première table ronde qui s'est tenue le 27 septembre 2005, 21 engagements importants ont été pris par les participants.

Ils visaient à : améliorer l'information commerciale pour permettre au consommateur un choix éclairé ; améliorer le rapport qualité-prix du service rendu au client et renforcer l'équilibre et la transparence des relations contractuelles ; accélérer et faciliter le règlement des litiges.

Plusieurs engagements, qui ne nécessitaient pas de travaux complémentaires de mise en oeuvre, ont été respectés assez rapidement par les opérateurs. Ils offrent maintenant le choix de souscrire des contrats avec une durée minimale d'engagement réduite (durée n'excédant pas douze mois). Ils font figurer désormais les coordonnées de leur service consommateurs dans leurs documents commerciaux et ont accentué la lutte contre les pratiques abusives de certains de leurs démarcheurs sous-traitants. Parallèlement, les opérateurs et les organisations de consommateurs se sont concertés dans le cadre d'un groupe de travail du Conseil national de la consommation (CNC) sur le contenu de plusieurs mesures concrètes.

Ces travaux ont donné lieu à cinq avis du CNC datés des 15 mars et 23 juin 2006 qui prévoient : la mise à disposition des consommateurs d'une fiche d'information pré-contractuelle standardisée leur permettant de comparer les offres des opérateurs avant de faire le choix de s'engager auprès de l'un d'entre eux ; une harmonisation des modalités de règlement des litiges de consommation du secteur, qui devront désormais être traités dans un délai n'excédant pas un mois ; la remise systématique d'un contrat en cas de souscription d'un service de communications électroniques ou de modifications contractuelles ultérieures ; la possibilité pour le consommateur, en cas de non-fourniture du service, de résilier, sous certaines conditions, son contrat sans frais et sans préavis ; une amélioration de la lisibilité des documents et messages publicitaires écrits des opérateurs par une information claire

et précise des conditions tarifaires et des caractéristiques essentielles des offres.

Par ailleurs, un guide destiné aux acheteurs de services de communications électroniques a été mis au point dans le cadre des travaux menés au sein du CNC. Ce guide, qui a donné lieu à un avis du CNC le 11 juillet 2006, sera progressivement disponible dans les réseaux de distribution de ces services et sur les sites Internet des opérateurs. Il est d'ores et déjà consultable sur les sites du ministère de l'économie, des finances et de l'industrie (site telecom.gouv.fr et site dgccrf.finances.gouv.fr).

Enfin, le ministre a fait évoluer le cadre réglementaire applicable au secteur. Deux arrêtés du 16 mars 2006 imposent : d'annoncer le prix d'un appel et la durée prévisible d'attente pour les centres d'assistance à la clientèle ; de préciser les informations qui figurent dans les contrats, sur le niveau de qualité de service et les compensations dues si ce niveau n'est pas atteint. Des mesures législatives vont être aussi prochainement soumises au Parlement. Elles visent à : fixer les délais de résiliation au plus tard à dix jours à compter de la date de réception de la demande formulée par le consommateur ; encadrer la restitution, en cas de résiliation d'un contrat, des dépôts de garantie ou des avances sur consommation versés par le consommateur ; rendre gratuit le temps d'attente pour les services après-vente, les services d'assistance technique ou tout autre service chargé du traitement des réclamations se rapportant à l'exécution des contrats mis en place par les opérateurs.