

N° 399

SÉNAT

SESSION ORDINAIRE DE 2015-2016

Enregistré à la Présidence du Sénat le 11 février 2016

PROPOSITION DE LOI

tendant à clarifier les conditions de restitution des box Internet et à améliorer le traitement des réclamations des clients d'un fournisseur de services de communication numérique,

PRÉSENTÉE

Par M. Robert NAVARRO,

Sénateur

(Envoyée à la commission des affaires économiques, sous réserve de la constitution éventuelle d'une commission spéciale dans les conditions prévues par le Règlement.)

EXPOSÉ DES MOTIFS

Mesdames, Messieurs,

De plus en plus de citoyens se plaignent des difficultés rencontrées lors de la résiliation de contrats les liant à un fournisseur d'accès à Internet.

Un nombre significatif de citoyens a fait état de la même mésaventure : alors que ces derniers ont restitué l'ensemble du matériel, décodeur numérique, routeur, box fibre, etc., l'opérateur les facture des frais de non-restitution du matériel.

Tant de sollicitations interpellent : il semblerait que pour certains opérateurs une telle attitude soit délibérée et constitue en soi une source de profits. La facturation de ce matériel représente jusqu'à un an d'abonnement. Pour les citoyens concernés, le montant équivaut parfois à un demi mois de salaire, sans compter le temps perdu et les sommes dépensées à tenter d'obtenir gain de cause.

L'**article 1^{er}** vise à mieux encadrer la procédure de restitution des matériels prêtés par les fournisseurs d'accès à Internet ou téléphonie (box), lors d'un échange de matériel ou de la résiliation d'un contrat. Alors même qu'il a rendu le matériel, le client se voit dans de nombreux cas prélevé des frais de non-restitution. Il s'agit ainsi de rendre obligatoire l'examen du dossier par le médiateur impartial et indépendant afin de permettre un débat contradictoire entre le client affirmant avoir rendu ce matériel et le fournisseur prétendant le contraire, et d'obliger l'entreprise à vérifier cette non-restitution avant toute facturation. Par ailleurs, afin d'éviter des facturations de matériels non restitués datant de plusieurs mois, voire années, sans aucune manifestation antérieure de la part de la société, le délai pour agir de l'entreprise serait limité à trois mois. Enfin, il s'agit de renforcer l'information du client sur la nécessité de conserver le récépissé.

L'**article 2** vise à améliorer le traitement des réclamations des clients d'un fournisseur de services de communication numérique, en mettant fin à la pratique des appels surtaxés, et obligeant l'entreprise à apporter une réponse effective dans un délai raisonnable, afin de mettre fin à une certaine pratique de multiplier le renvoi du client insatisfait de services en services.

PROPOSITION DE LOI

Article 1^{er}

- ① Après l'article L. 121-84-7 du code de la consommation, il est inséré un article L. 121-84-7-1 ainsi rédigé :
- ② « *Art. L. 121-84-7-1.* – Lors de la résiliation du contrat ou du changement de matériel, le fournisseur de services de communications électroniques dispose d'un délai de trois mois pour demander la restitution du matériel à peine de forclusion.
- ③ « En cas de litige avec le client portant sur la non-restitution du matériel, le fournisseur de services de communications électroniques ne peut facturer à son client une non-restitution de matériel qu'après examen de la saisine par le médiateur prévu à l'article L. 121-84-9.
- ④ « Le client peut valablement s'opposer à toute facturation pour non-restitution du matériel en présentant l'accusé de réception d'envoi du matériel ou le récépissé reçu lors de la remise du matériel en boutique ou dans tout autre lieu désigné par le fournisseur.
- ⑤ « Lors de la résiliation du contrat ou du changement de matériel, le fournisseur de service de communications électroniques informe de manière explicite, lisible et compréhensible de la procédure à suivre pour restituer le matériel mis à disposition, du délai pendant lequel la preuve de la remise du matériel doit être conservée, ainsi que de la nécessité pour le fournisseur de saisir le médiateur prévu à l'article L. 121-84-9 en cas de litige.»

Article 2

- ① Après l'article L. 121-84-10 du code de la consommation, il est inséré un article L. 121-84-10-1-1 ainsi rédigé
- ② « *Art. L. 121-84-10-1-1.* – Le service chargé du traitement des réclamations est accessible par un numéro d'appel non géographique, fixe et non surtaxé. Aucun coût supplémentaire autre que celui de la communication téléphonique ne peut être facturé pour ces services. Aucune somme ne peut, à quelque titre que ce soit, être facturée au client tant qu'il

n'a pas été mis en relation avec un interlocuteur prenant en charge le traitement effectif de sa demande.

- ③ « Lorsque le service chargé du traitement des réclamations est accessible par voie électronique, le client a la possibilité de recevoir gratuitement un accusé de réception de la réclamation déposée.
- ④ « Le fournisseur de services de communications électroniques apporte une réponse effective au client dans un délai raisonnable.»