

# Hot-line, contrats : la loi 'consommateurs' passe à la trappe

La loi consommateurs est purement et simplement repoussée aux calendres grecques, pour ne pas dire définitivement enterrée. Après deux ans de travail autour de ce texte qui devait améliorer la vie des consommateurs, le gouvernement renonce. Explication officielle ? Le calendrier parlementaire serait trop chargé et le texte trop lourd (des milliers d'amendements auraient été déposés). Dur à avaler.

Les dispositions sur les class-actions, la gratuité du temps d'attente des hot-lines et la limitation à douze mois des contrats des opérateurs Internet et mobiles ne sont donc plus à l'ordre du jour alors que le ministre de l'Industrie, François Loos en avait fait son cheval de bataille.

Les réactions des associations de consommateurs ne se sont pas fait attendre. L'UFC-Que Choisir dénonce « *la lâcheté du gouvernement* » et un engagement « *de façade* ». Du côté de la CLCV (Consommation, Logement et Cadre de vie), on regrette un « *gouvernement qui botte en touche (sous prétexte) de milliers d'amendements* ».

Cette reculade de taille va permettre à certains opérateurs de souffler. Rappelons que le ministère de l'Industrie, les associations de consommateurs et les opérateurs Internet et mobile s'étaient mis d'accord pour rendre gratuit au 1er janvier 2007 le temps d'attente des services d'aide par téléphone.

En ce début d'année, le bilan est plutôt mitigé. Si Alice, Club Internet, Orange et Tele2 se sont effectivement conformés à leurs « engagements », Free et Neuf Cegetel, qui représentent un tiers des abonnés haut débit français (environ 4 millions) facturent toujours le temps d'attente (0,34 centimes la minute).

Pour contraindre les retardataires, Bercy avait promis de légiférer sur ce point fin janvier avec le vote du texte. « *La gratuité des hotlines sera rendue obligatoire par la loi sur la consommation, dont le projet est examiné fin janvier à l'Assemblée nationale* », indiquait-on au cabinet de François Loos. « *Ceux qui ne l'auront pas fait seront en infraction* », la mesure étant applicable « *dès le vote définitif du texte* ».

Qui n'aura certainement jamais lieu... Free et Neuf Cegetel peuvent donc continuer à facturer le temps d'attente en toute légalité et tranquillité !

Rappelons que selon une enquête du magazine *60 millions de consommateurs* (4.000 réponses en septembre dernier), 61% des internautes se disent peu ou pas satisfaits de leurs assistances téléphoniques. Lors de la précédente enquête, en 2005, le taux de mécontentement atteignait 60%.

Le problème du temps d'attente préoccupe avant tout les abonnés Internet, mais les opérateurs mobiles sont également concernés. Ici, la situation est plus claire: seul Bouygues Telecom tarde à appliquer la gratuité.

Outre la gratuité des hotlines, les opérateurs s'étaient également engagés à proposer à leur clientèle des contrats de 12 mois et non plus systématiquement de 24 mois. Sans loi, cette mesure

n'est plus obligatoire.