

ASSEMBLÉE NATIONALE

23 septembre 2011

PROTECTION DES CONSOMMATEURS - (n° 3632)

Commission	
Gouvernement	

AMENDEMENT

N° 26

présenté par

M. Suguenot, M. Bernier, M. Martin-Lalande, Mme Pons,
Mme Marguerite Lamour, M. Siré, M. Roubaud, M. Michel Voisin,
M. Spagnou, M. Roatta, M. Luca, Mme Marland-Militello, M. Cinieri,
M. Grall, M. Philippe Armand Martin, Mme Grommerch, M. Guibal,
M. Salen, M. Jeanneteau, M. Durieu, M. Gandolfi-Scheit, Mme Poletti,
M. Depierre, M. Christ, M. Blessig, Mme Dalloz, M. Dupont, M. Proriot et M. Jean-Yves Cousin

ARTICLE 3

I. – Après l’alinéa 10, insérer l’alinéa suivant :

« 1° *bis* A Au deuxième alinéa, les mots : « ou de sa », sont remplacés par les mots : « et de plus de douze mois pour toute » ».

II. – En conséquence, après l’alinéa 12, insérer l’alinéa suivant :

« 1° *ter* Au troisième alinéa, les mots : « ou la modification des termes » sont supprimés ; ».

EXPOSÉ SOMMAIRE

Cet amendement vise à interdire les réengagements dans des contrats de plus de 12 mois. Il s’agit de permettre qu’un consommateur, au-delà de la durée initiale du contrat qui peut être de 24 mois, puisse se libérer plus facilement de son contrat.

En effet, les opérateurs de communications électroniques, en particulier de téléphonie mobile, abusent des pratiques visant à verrouiller leurs abonnés par réengagements de longue durée (24 mois le plus souvent). La pratique de ces derniers mois montre que, dans la perspective de l’arrivée d’un quatrième opérateur mobile et en réaction à la dynamique commerciale de certains MVNO, les démarchages pour les réengagements d’abonnements se multiplient comme en témoignent différents articles de presse, témoignages recueillis sur des forums et les alertes lancées par UFC-que Choisir à ce sujet.

Certes, le Gouvernement a récemment communiqué sur le sujet du service Pacitel contre le harcèlement téléphonique, sur lequel on peut s'inscrire (par internet) et échapper ainsi à tout démarchage téléphonique ultérieur. Néanmoins, le service exclut les appels provenant de son propre opérateur (celui dont on est client). De ce fait, les opérateurs restent libres de harceler leurs clients pour un réengagement de 24 mois.

L'Arcep relevait d'ailleurs récemment qu'à une date donnée, 80% des abonnés à un service de téléphonie mobile était sous un engagement, nécessitant de payer des pénalités financières pour sortir du contrat.

Dans l'intérêt des consommateurs, qui doivent disposer de plus de liberté pour changer d'opérateur, il est donc nécessaire de réduire la durée de réengagement, afin que les clients se retrouvent en situation de changer d'opérateur plus facilement.

Il est donc proposé d'interdire tout réengagement dans un contrat supérieur à 12 mois.

Les autres modifications sont de cohérence.