

ASSEMBLÉE NATIONALE

23 septembre 2011

PROTECTION DES CONSOMMATEURS - (n° 3632)

Commission	
Gouvernement	

AMENDEMENT

N° 122

présenté par
Mme de La Raudière et M. Fasquelle

ARTICLE 3

Substituer à l'alinéa 7 les deux alinéas suivants :

« *Art. L. 121-84-2.* – Le présent article est applicable aux résiliations des contrats des fournisseurs de services qui ne relèvent pas du I de l'article L. 44 du code des postes et des communications électroniques.

« La durée du préavis de résiliation ne peut excéder cinq jours ouvrés à compter de la réception par le fournisseur de services de la demande de résiliation. Le consommateur peut toutefois demander que cette résiliation prenne effet au-delà de ce délai. ».

EXPOSÉ SOMMAIRE

Le présent amendement est un amendement de clarification. Il a pour objet de préciser la disposition du projet de loi qui prévoit d'aligner la durée du préavis de résiliation sur la durée mentionnée à l'article L. 44 du code des postes et des communications électroniques (CPCE).

En effet, le délai total de la résiliation en cas de portage comporte, en plus du délai de portabilité, le délai nécessaire à l'ancien opérateur pour vérifier l'éligibilité de la demande de conservation du numéro. L'accord de portage n'intervient pas dès le moment où l'abonné conclut un contrat avec un nouvel opérateur, mais lorsque l'ancien opérateur a donné son accord.

Un décret portant notamment modification de l'article D. 406-18 du code des postes et des communications électroniques précisera ainsi prochainement que le délai de portage d'un jour ouvrable court à compter de l'éligibilité de la demande conformément aux dispositions de la directive européenne 2002/20/CE dite « Service universel » modifiée en 2009. Ainsi l'ensemble du processus de portage conduit par le nouvel opérateur auprès de l'ancien opérateur s'effectuera au minimum dans un délai de trois jours à compter de la demande de portage effectuée par l'abonné auprès de l'opérateur avec lequel il souscrit un nouveau contrat.

Lorsqu'un consommateur demande la résiliation de son contrat de services de communications électroniques auprès de son opérateur, le processus et les contraintes techniques sont différents. Le consommateur s'adresse directement à son opérateur généralement par courrier. Or les services de traitement du courrier sont fermés les samedis, dimanches et jours fériés. C'est la raison pour laquelle le présent amendement prévoit que la durée du préavis de résiliation ne peut excéder trois jours ouvrés à compter de la réception par le fournisseur de services de la demande de résiliation.

Enfin, cet amendement précise que la disposition ne s'applique qu'aux résiliations hors demande de portage du numéro. En effet, les délais des demandes de portage sont d'ores et déjà très précisément encadrées par le CPCE (articles L.44 et D.406-18). Ajouter à ces règles précises une disposition supplémentaire relative à un délai de préavis n'est donc pas nécessaire pour protéger les consommateurs, et constitue de surcroît un facteur de complexification inutile du droit applicable.