

ASSEMBLÉE NATIONALE

24 septembre 2011

PROTECTION DES CONSOMMATEURS - (n° 3632)

Commission	
Gouvernement	

AMENDEMENT

N° 427

présenté par
M. Dionis du Séjour

ARTICLE 3

Substituer à l'alinéa 39 les deux alinéas suivants :

« Art. L. 121-84-14. – I. – Les fournisseurs de services de communications électroniques ne peuvent utiliser le terme « illimité » dans aucune publicité, document commercial ou document contractuel pour qualifier des offres caractérisées par une limite quantitative.

« II. – Les fournisseurs de services de communications électroniques ne peuvent utiliser le terme « Internet » pour qualifier une offre permettant l'échange de données lorsque cette dernière est assortie d'une limitation d'un ou plusieurs usages spécifiques. ».

EXPOSÉ SOMMAIRE

Cet amendement vise à rendre plus sincère et plus vertueux le marketing des opérateurs, et va donc au-delà de la rédaction initiale qui se limitait aux offres illimitées ou « 24 heures ».

Les trois derniers incidents majeurs de facturation de l'opérateur Orange peuvent s'expliquer par une mauvaise compréhension, de la part des consommateurs, du contenu des offres auxquelles ils ont souscrit. Ces difficultés ne sont pas anodines et tiennent en réalité à l'utilisation, par les opérateurs, de termes qui peuvent induire en erreur le consommateur.

Il en va de même pour le terme « internet ». Ce vocable définit un outil qui s'est développé sur le principe d'un accès universel. Or les opérateurs vendent des forfaits qui ne comprennent pas l'accès à tous les services proposés sur internet, soit parce qu'ils sont interdits (peer to peer, newsgroups, téléphonie IP) soit parce que, compte tenu de la quantité de données nécessaires, leur usage serait impossible ou extrêmement onéreux (utilisation de médias audio-vidéo via téléchargement, streaming et autres télévisions de rattrapage, échanges de photographies, etc...).

Beaucoup de consommateurs souscrivent ces offres sans être vraiment informés de leurs contraintes, soit par négligence de la part du vendeur soit parce qu'il n'existe aucun document décrivant clairement et simplement l'ensemble de ces restrictions. Il convient donc de remédier à ces dénominations abusives.