

Projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs
(1^{ère} lecture)
(n° 3508)

AMENDEMENT
Présenté par le Député Jean-Louis LEONARD

ARTICLE ADDITIONNEL APRES L'ARTICLE 2

Insérer l'article suivant :

I - L'article L. 231-4 du code de la construction et de l'habitation est ainsi modifié :

1° Le premier alinéa est remplacé par l'alinéa suivant :

« I. - Le contrat défini à l'article L. 231-1 est conclu sous les conditions suspensives suivantes, à moins que ces dernières n'aient été remplies avant la signature du contrat : »

2° Les quatrième à sixième alinéas sont remplacés par les dispositions suivantes :

« c) L'absence de retrait du permis de construire ou de recours à son encontre.
Dans ce cas, le contrat précise, d'une part, que le permis de construire devra faire l'objet d'un affichage sur le terrain conforme aux exigences du code de l'urbanisme, et d'autre part, à la charge de quelle partie revient cette obligation ;

d) L'obtention des prêts demandés pour le financement de la construction ;

e) L'obtention de l'assurance de dommages ;

f) L'obtention de la garantie de livraison. »

3° L'article est complété par les dispositions suivantes :

« Un décret en Conseil d'Etat précise les modalités d'application du présent article. »

II – A l'article L. 232-2 du code de la construction et de l'habitation, les mots « du paragraphe II de l'article L. 231-4 » sont remplacés par les mots « des paragraphes I et II de l'article L. 231-4, à l'exception du cinquième alinéa de ce même article ».

EXPOSÉ SOMMAIRE

I - L'article L. 231-4 du code de la construction et de l'habitation répertorie les conditions suspensives que le contrat de construction de maison individuelle avec fourniture de plan peut prévoir, telles que l'obtention du permis de construire. D'une part, l'amendement a pour objet d'indiquer clairement que ces conditions suspensives sont obligatoires tout en précisant que les éléments réalisés avant la signature du contrat ne pourront constituer une condition suspensive, ce qui est une mesure de bon sens. D'autre part, il a pour objet de s'assurer que les recours contre le permis de construire seront purgés avant que commencent les travaux et que les premiers paiements soient effectués. En cas de recours ou de retrait dans les délais légaux, la condition suspensive ne serait pas réalisée et le contrat deviendrait nul, tout comme en cas de non-obtention du permis de construire.

II – Les conditions suspensives obligatoires du contrat de construction de maison individuelle avec fourniture de plan prévues au paragraphe I de l'article L. 231-4 du code de la construction et de l'habitation constituent une protection pour le maître d'ouvrage. Or ces conditions suspensives ne sont pas applicables au contrat de construction de maison individuelle sans fourniture de plan. Le présent amendement a donc pour objet de mettre fin à cette distorsion en rendant les conditions suspensives prévues à l'article L. 231-4 obligatoires pour tout contrat de construction de maison individuelle, à l'exclusion du cinquième alinéa de l'article L. 231-4, car dans le contrat de construction de maison individuelle sans fourniture de plan, il ne peut être imposé au constructeur de mentionner dans le contrat les précisions relatives à l'affichage du permis de construire sur le terrain, le constructeur ne fournissant pas par essence les plans et n'étant donc pas forcément la personne qui dépose le permis de construire, ni celle qui l'affiche sur le terrain.

ASSEMBLÉE NATIONALE
2011

RENFORCANT LES DROITS ET LA PROTECTION ET L'INFORMATIONS DES
CONSOUMMATEURS
(n° 3508)

Commission	
Gouvernement	

AMENDEMENT

présenté par
Jean Dionis du Séjour

ARTICLE additionnel après l'article 2

Insérer l'article suivant :

« I. - Le premier alinéa du I de l'article L. 271-4 du code de la construction et de l'habitation est rédigé comme suit :

« I. - Nul ne peut proposer la vente, en tout ou partie d'un immeuble bâti, sans tenir à la disposition des visiteurs, un dossier de diagnostic technique fourni par le vendeur. Cette obligation est sanctionnée pénalement par l'amende prévue pour les contraventions de cinquième classe. En cas de vente le dossier de diagnostic technique, est annexé à la promesse de vente ou, à défaut de promesse, à l'acte authentique de vente. En cas de vente publique, le dossier de diagnostic technique est annexé au cahier des charges. »

II. - Le dernier alinéa du II de l'article L. 271-4 est supprimé.

III. - L'avant-dernier alinéa de l'article 3-1 de la loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs est supprimé. »

EXPOSÉ SOMMAIRE

Aujourd'hui, le dossier de diagnostic technique dont fait partie le diagnostic de performance énergétique doit être établi au plus tard au moment de la promesse de vente à laquelle il doit être annexé.

En pratique, ces documents sont très souvent réunis dans la précipitation, quelques jours avant la signature de la promesse, et ce souvent par l'intermédiaire ou sur les indications de l'agence

immobilière¹ qui prend très souvent une commission au passage. Le diagnostiqueur est ainsi pressé par le temps et ce, au détriment de la qualité de son travail. En outre, dans la mesure où la conclusion de la vente est imminente, il peut subir une certaine pression afin que ses conclusions ne la remettent pas en cause au dernier moment, surtout lorsqu'il a un courant d'affaire important avec l'agent immobilier qu'il commissionne.

Pour beaucoup de consommateurs/vendeurs, ces diagnostics, et en particulier le diagnostic de performance énergétique, sont vécus comme une énième formalité administrative qui, en outre, est susceptible de remettre en cause le point d'accord négocié avec l'acquéreur. Les vendeurs ont donc tendance à n'attacher que peu d'importance à leur qualité.

L'obligation pour les vendeurs de biens immobiliers de tenir le dossier de diagnostic technique à la disposition des visiteurs dès la mise en vente du bien permettrait de changer la donne.

Le marché de l'immobilier y gagnerait en termes de transparence. D'une part, les acheteurs potentiels seraient informés en amont, avant même leur prise de décision, sur l'ensemble des qualités substantielles du bien dont font évidemment partie la présence éventuelle d'amiante, de plomb, de termites, la sécurité des installations de gaz et d'électricité et la capacité énergétique du logement. D'autre part, les propriétaires/vendeurs devraient petit à petit rechercher un diagnostiqueur avant même de s'adresser aux agences immobilières. Ces dernières perdant ainsi progressivement leur rôle d'intermédiaire, leur commissionnement par les diagnostiqueurs - alors que ceux-ci sont tenus à une obligation d'indépendance et d'impartialité - devrait s'atténuer. Ainsi, comme le souligne la DGCCRF dans son enquête réalisée au 1^{er} semestre 2006, «*L'indépendance des diagnostiqueurs est affectée par la proximité dans le temps entre la prestation de diagnostic et la transaction immobilière* ».

Enfin, au même titre que les autres diagnostics, le diagnostic de performance énergétique devrait pouvoir être utilement opposé par l'acquéreur à son vendeur, comme par le locataire au bailleur. Sa seule valeur informative tend aujourd'hui à totalement déresponsabiliser les professionnels offrant cette prestation. Lui donner plus de force juridique entraînerait une amélioration de sa qualité et donc, progressivement, une prise en compte plus sérieuse de son contenu par les cocontractants. Notons que la mise en place d'une telle mesure devrait vraisemblablement passer par une amélioration des méthodes, voire des outils d'évaluation des consommations énergétiques.

¹ Selon l'enquête de la DGCCRF du 1^{er} semestre 2006, dans quatre cas sur cinq, la prestation de diagnostic est demandée par un professionnel de l'immobilier, notamment une agence immobilière.

ASSEMBLÉE NATIONALE
2011

RENFORCANT LES DROITS ET LA PROTECTION ET L'INFORMATIONS DES
CONSO MMATEURS
(n° 3508)

Commission	
Gouvernement	

AMENDEMENT

présenté par
Jean Dionis du Séjour

ARTICLE additionnel après l'article 2

Insérer l'article suivant :

« À l'article L. 271-6 du code de la construction et de l'habitation, après les mots « qui fait appel à elle », insérer les mots « ou la recommande ».

Insérer un avant-dernier alinéa rédigé comme suit :

« En particulier, elle ne peut leur verser, directement ou indirectement, aucune rétribution à quelque titre que ce soit et sous quelque forme que ce soit, ni appartenir, être affiliée ou être contractuellement liée à un organisme, une structure ou à un groupe de sociétés traitant de la gestion, la location ou de la vente de biens immobiliers. »

EXPOSÉ SOMMAIRE

Les principes d'impartialité et d'indépendance des diagnostiqueurs immobiliers ne sont pas suffisamment décrits, laissant ainsi place à un flou juridique dont abusent de trop nombreux professionnels. Ainsi, la pratique du commissionnement entre diagnostiqueurs et agents immobiliers s'est généralisée dans ce secteur. Elle est pourtant de nature à placer le diagnostiqueur dans une situation de pression financière inconciliable avec l'exigence d'impartialité dans la réalisation de ses prestations. Le professionnel qui aura une relation d'affaire stable avec tel ou tel agent immobilier sera tenté de ne pas la perturber en évitant de remettre un rapport qui, par son contenu, pourrait faire annuler ou à tout le moins retarder la réalisation de la vente et donc la perception de la commission de vente par cet agent. Rappelons que les diagnostiqueurs jouent un rôle préventif essentiel en terme de santé et de sécurité publique qui justifie d'ailleurs que leur intervention - bien que coûteuse pour les consommateurs - soit obligatoire. Aussi, afin de couper court à ces dérives, il est

indispensable que les règles soient précisées. De la même manière, il est essentiel qu'un diagnostiqueur immobilier ne puisse avoir de lien direct ou indirect avec une structure ayant pour activité la gestion, la location et la vente de biens immobiliers. Le principe d'indépendance est pourtant là encore mis à mal en pratique, en particulier par un grand groupe immobilier qui, à côté de son activité principale d'agent immobilier, possède une filiale pour laquelle travaillent de nombreux diagnostiqueurs immobiliers via la conclusion d'un contrat de partenariat. Là encore, cette relation économique indirecte avec l'agent immobilier risque de conduire le diagnostiqueur à minimiser les risques ou les défauts que présente le bien dont l'examen lui est confié, afin de ne pas contrarier les intérêts du groupe auquel il est lié et qui lui apporte de nombreux clients.

Si l'agent immobilier, en sa qualité de mandataire du propriétaire, a clairement un parti pris pour son client, le diagnostiqueur, à l'inverse, ne doit être guidé que par un souci d'objectivité afin de constater, de manière la plus neutre possible, l'état du bien qu'il examine. Aussi, il est indispensable que ces deux professions guidées par des intérêts qui peuvent être dans certains cas totalement contradictoires, soient tenues à l'écart l'une de l'autre.

Projet de loi Droits, protection et information des consommateurs
(n°3508)

Amendement

Présenté par : Mme Pascale Got, Annick Le Loch, M. Jean Gaubert, M. François Brottes,
Mme Corinne Erhel, M. Jean Grellier, Mme Frédérique Massat, M. Jean-Yves Le
Bouillonnet, Germinal Peiro, Jean-René Marsac, Armand Jung, Daniel Boisserie et les
membres du groupe SRC

Article additionnel

Après l'article 2,

Insérer l'article suivant :

« A la dernière phrase du dernier alinéa de l'article 13 de la loi n° 86-18 du 6 janvier 1986 relative aux sociétés d'attribution d'immeubles en jouissance à temps partagé, après le mot : « effectué », sont insérés les mots « dans un délai maximal de quinze jours à compter de la réception de la demande »

EXPOSÉ SOMMAIRE

L'article 13 de la loi du 6 janvier 1986 prévoit la communication par le gestionnaire d'une société d'attribution d'immeubles en jouissance à temps partagé, de la liste des noms et adresses des autres associés ainsi que de la répartition des parts sociales et des droits en jouissance qui y sont attachés. Toutefois la loi n'a pas prévu l'obligation pour le gérant de répondre à la requête dans un délai spécifique, rendant cette disposition difficile à mettre en œuvre.

L'objet de l'amendement est de fixer un délai maximal de réponse de quinze jours à compter de la demande.

Projet de loi Droits, protection et information des consommateurs
(n°3508)

Amendement

Présenté par : Mme Pascale Got, Annick Le Loch, M. Jean Gaubert, M. François Brottes, Mme Corinne Erhel, M. Jean Grellier, Mme Frédérique Massat, M. Jean-Yves Le Bouillonnet, Germain Peiro, Jean-René Marsac, Armand Jung, Daniel Boisserie et les membres du groupe socialiste

Article additionnel

Après l'article 2

Insérer l'article suivant :

« La loi n° 86-18 du 6 janvier 1986 relative aux sociétés d'attribution d'immeubles en jouissance à temps partagé est ainsi modifiée :

À la première phrase de l'article 19-1, substituer au mot : « unanime », les mots « prise à la majorité »

EXPOSÉ SOMMAIRE

Cet amendement vise à assouplir les règles de retrait d'un associé d'une société d'attribution d'immeubles en jouissance à temps partagé en substituant la règle de la majorité à celle de l'unanimité. La quasi-impossibilité de sortir d'une société d'attribution d'immeubles en jouissance à temps partagé est régulièrement dénoncée et pose toujours de nombreuses difficultés à de nombreuses personnes, malgré les avancées apportées par la loi sur le développement et la modernisation du tourisme.

Projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs -
(n° 3508)

AMENDEMENT

N° 367

présenté par
M. Daniel Fasquelle, rapporteur

ARTICLE 3

A l'alinéa 3, après la seconde occurrence du mot :

« fournisseur »

insérer les mots :

« de services »

Exposé sommaire

Rédactionnel.

PROJET DE LOI RENFORCANT LES DROITS, LA PROTECTION ET
L'INFORMATION DES CONSOMMATEURS
N° 3508

CE 236

AMENDEMENT

Présenté par

M. Lionel TARDY,

Article 3

Après l'alinéa 5, insérer les deux alinéas suivants :

« *I bis.* – Après l'article L. 121-83 du même code, il est inséré un article L. 121-83-1 ainsi rédigé :

« *Art. L. 121-83-1.* – Les fournisseurs de services de communications électroniques ne peuvent proposer des offres favorisant les communications sur leurs propres réseaux. Les appels « on net » et « off net » sont au même tarif. » »

EXPOSE SOMMAIRE

Les appels à l'intérieur d'un même réseau ont un coût plus faible que les appels vers d'autres réseaux. Il existe en effet un coût d'interconnexion lorsqu'un appel est passé entre deux réseaux différents. Ce coût est appelé « terminaison d'appel ». Il pèse différemment sur les trois opérateurs puisque le premier, Orange, a environ 45 % des parts de marché, le second, SFR, 35 % et le dernier, Bouygues Telecom, 15 %. Par conséquent, compte tenu de la taille du parc de Orange il est plus probable que les abonnés Orange appellent d'autres abonnés Orange que des abonnés Bouygues Télécom appellent des abonnés Bouygues Telecom. Ce qui créer un avantage compétitif pour Orange et SFR.

En effet, si l'offre d'appels illimités vers trois numéros Orange pour les abonnés Orange est, compte tenu de la taille du parc de l'opérateur, attractive il en est rien si Bouygues Telecom, qui a un parc d'abonnés plus petit, fait ce type d'offres. Pour pouvoir lutter efficacement contre les offres illimitées « on net » (sur le réseau) d'Orange et de SFR, Bouygues Telecom a dû faire des offres illimitées vers tous les opérateurs. Or, ces appels, parce qu'ils sont soumis au paiement d'une interconnexion, sont relativement plus coûteux et limitent la capacité de Bouygues Telecom à faire des offres compétitives.

De plus, le quatrième opérateur qui arrivera sur le marché sera soumis à la même contrainte. La nécessité de proposer des offres d'abondance pour concurrencer les

opérateurs en place, parce qu'elle implique d'importants coûts d'interconnexions, pèsera durement sur sa trésorerie alors même qu'il doit optimiser cette dernière pour installer son réseau.

Ce qui signifie que les offres « *on net* » pèsent fortement sur la concurrence, notamment en limitant la marge de manœuvre des challengers.

ASSEMBLÉE NATIONALE

2011

PROJET DE LOI RENFORCANT LES DROITS ET LA PROTECTION ET
L'INFORMATIONS DES CONSOMMATEURS

(n° 3508)

Commission	
Gouvernement	

AMENDEMENT

présenté par

Jean Dionis du Séjour

ARTICLE 3

Après l'alinéa 5, insérer les deux alinéas suivants :

« *I bis.* – Après l'article L. 121-83 du même code, il est inséré un article L. 121-83-1 ainsi rédigé :

« *Art. L. 121-83-1.* – Les fournisseurs de services de communications électroniques ne peuvent proposer des offres favorisant les communications sur leurs propres réseaux. Les appels « on net » et « off net » sont au même tarif. » ».

EXPOSÉ SOMMAIRE

Les appels à l'intérieur d'un même réseau ont un coût beaucoup plus faible que les appels vers d'autres réseaux. Il existe en effet un coût d'interconnexion lorsqu'un appel est passé entre deux réseaux différents. Ce coût est appelé « terminaison d'appel ». Il pèse différemment sur les trois opérateurs puisque le premier, Orange, a environ 45 % des parts de marché, le second, SFR, 35 % et le dernier, Bouygues Telecom, 17 %. Par conséquent, compte tenu de la taille du parc de Orange il est plus probable que les abonnés Orange appellent d'autres abonnés Orange que des abonnés Bouygues Télécom appellent des abonnés Bouygues Telecom. Cette situation, bien que déséquilibrée, est normale lorsqu'il n'existe pas de discrimination dans les modes de tarification. Cependant, lorsque les opérateurs facturent différemment les appels vers leur réseau et les appels vers d'autres réseaux, le principe d'équité est rompu.

En effet, si l'offre d'appels illimités vers trois numéros Orange pour les abonnés Orange est, compte tenu de la taille du parc de l'opérateur, attractive il en est rien si Bouygues Telecom, qui a un parc d'abonnés plus petit, fait ce type d'offres. Pour pouvoir lutter efficacement contre les offres illimitées « *on net* » (sur le réseau) d'Orange et de SFR, Bouygues Telecom a dû faire des offres illimitées vers tous les opérateurs. Or, ces dernières sont relativement coûteuses : lorsqu'un abonné Bouygues Telecom appelle en illimité un abonné Orange ou SFR, chaque minute de communication est facturée 4,5 centimes d'euro à Bouygues Telecom.

Par ailleurs, le quatrième opérateur sera, comme Bouygues Telecom, dans l'impossibilité de faire des offres d'abondance (beaucoup d'heures d'appel ou illimité) « *on net* », mais aussi des offres d'abondance « *off net* », car le coût en terme de terminaisons d'appel serait pour lui impossible à couvrir. Par conséquent, les offres « *on net* » pèsent fortement sur la concurrence, limitent la marge de manœuvre des challengers et autorisent les opérateurs dominants à maintenir des prix relativement élevés dans la mesure où le coût de ces offres est très faible (coût marginal quasi nul).

Les offres « *on net* » posent également un problème en terme de fluidité du marché. En effet, les offres illimitées « *on net* » imposent au consommateur de sélectionner plusieurs contacts abonnés chez le même opérateur. Ce qui signifie que si ce consommateur veut changer d'opérateur il doit convaincre ses contacts privilégiés de faire de même. Or, d'une part, si on fait l'hypothèse qu'ils sont d'accord, il y a peu de chance que leur engagement arrive à échéance au même moment, d'autre part, eux mêmes devront convaincre leurs propres contacts privilégiés. En conclusion, ce type d'offres constitue une importante barrière à la sortie qui limite la fluidité du marché et entrave fortement la concurrence.

AMENDEMENT

N° 368

présenté par
M. Daniel Fasquelle, rapporteur

ARTICLE 3

Remplacer l'alinéa 6 par deux alinéas ainsi rédigés :

« L'article L. 121-84-2 du même code est ainsi rédigé

« *Art. L. 121-84-2.* – La durée du préavis de résiliation par un consommateur d'un contrat de services de communications électroniques au sens du 6° de l'article L. 32 du code des postes et des communications électroniques ne peut excéder le délai mentionné au douzième alinéa du I de l'article L. 44 du code des postes et des communications électroniques à compter de la réception par le fournisseur de la demande de résiliation. Le consommateur peut toutefois demander que cette résiliation prenne effet au-delà de ce délai.

Exposé sommaire

En 2004, lors de la transposition du deuxième paquet télécoms, le délai maximum pour changer d'opérateur a été fixé à 10 jours, dans le cas où le consommateur souhaite conserver son numéro (art. L. 44 du code des postes et des communications électroniques) comme dans le cas où il ne le souhaite pas (art. L. 121-82-2 du code de la consommation).

Le projet d'ordonnance de transposition du troisième paquet télécoms prévoit de faire passer ce délai à un jour ouvrable en cas de portabilité du numéro (5° de l'article 27) mais effectué la coordination dans le cas contraire. C'est ce qu'il est proposé de faire par cet amendement, qui prévoit que la durée de préavis de résiliation ne peut excéder le délai maximum de portabilité (visé au douzième alinéa du I de l'article L. 44 du code des postes et des communications électroniques).

Les dispositions de l'alinéa 6 sont par ailleurs déplacées, pour des raisons de cohérence, à l'alinéa 33.

Projet de loi Droits, protection et information des consommateurs
(n°3508)

Amendement

Présenté par : Mme Annick Le Loch, M. Jean Gaubert, M. François Brottes, Mme Corinne Erhel, Pascale Got, M. Jean Grellier, Mme Frédérique Massat, M. Jean-Yves Le Bouillonnet, Germinal Peiro, Jean-René Marsac, Armand Jung, Daniel Boisserie, Mme Jacqueline Maquet, Marie-Lou Marcel, M. William Dumas et les membres du groupe SRC

Article 3

Après l'alinéa 6, insérer les deux alinéas suivants :

« Le dernier alinéa de l'article L 121-84 du code de la consommation est complété par une phrase ainsi rédigée :

« Les modifications ultérieures des conditions contractuelles ne peuvent faire l'objet d'un consentement tacite. » »

EXPOSE SOMMAIRE

Cet amendement vise à interdire les modifications contractuelles d'une offre de fourniture d'un service de communications électroniques sans un accord express du consommateur.

En effet, trop souvent des offres de services annexes mises à la disposition des consommateurs de manière gratuite pendant une période d'essai deviennent, dans le silence des consommateurs, des services payants intégrés dans le contrat initial.

Droits, protection et information des consommateurs, n°3508**AMENDEMENT****Présenté par**

Corinne Erhel, Annick Le Loch, François Brottes, Jean Gaubert, Geneviève Fioraso, Jean-Louis Gagnaire, Jean Grellier, Jean-Yves Le Déaut, Frédérique Massat, Catherine Coutelle, William Dumas, Pascale Got, Marie Lou Marcel,, Henri Jibrayel, Conchita Lacuey, Jean-Yves Le Bouillonec, Michel Lefait, Serge Letchimy, Louis-Joseph Manscour, Jacqueline Maquet, Jean-René Marsac, Kléber Mesquida, Germinal Peiro, François Pupponi, Chantal Robin-Rodrigo, Jean-Michel Villaumé et les membres du groupe socialiste, radical, citoyen et divers gauche.

ARTICLE 3

Rédiger ainsi l'alinéa 7 :

« *Art. L. 121-84-4.* – La poursuite à titre onéreux de la fourniture de services accessoires à un contrat principal de communications électroniques comprenant une période initiale de gratuité est soumise à l'accord exprès du consommateur à qui ces services sont proposés, qui peut être recueilli par écrit ou tout autre moyen de support durable comme notamment le sms. »

EXPOSÉ SOMMAIRE

Le présent amendement a pour objet d'améliorer les conditions dans lesquelles les consommateurs expriment leur consentement afin de poursuivre à titre onéreux la fourniture de service accessoires à un contrat principal de communication électronique comprenant une période initiale de gratuité en précisant les modalités prévu par l'article L.121-84-4 du code de la consommation.

Le présent amendement maintient la nécessité pour les consommateurs d'exprimer leur accord préalable à la poursuite d'une option gratuite qui deviendrait payante au terme d'une période préalable de gratuité.

Afin de préciser les modalités de recueil du consentement des consommateurs, le présent amendement prévoit de compléter l'article L. 121-84-4 du code de la consommation en énumérant de manière non exhaustive quelques supports qualifiés de support durable.

**DROITS, PROTECTION ET INFORMATION DES
CONSO MMATEURS**
(n° 3508)

A M E N D E M E N T

présenté par M. Jean-Luc Warsmann

ARTICLE 3

A l'alinéa 7, après les mots :

« même code, »,

insérer les mots :

« après les mots : « période initiale de gratuité » sont ajoutés les mots : « ou la souscription à une option modifiant la durée initiale du contrat ou ayant pour effet de réengager le consommateur, notamment dans le cadre d'une vente à distance, » et ».

EXPOSÉ SOMMAIRE

Cet amendement vise à élargir le champ d'application de l'article L. 121-84-4 du code de la consommation aux cas de souscriptions à des options réengageantes, notamment dans le cadre d'une vente à distance, alors que cet article ne concerne actuellement que les cas dans lesquels des options souscrites et initialement gratuites deviennent payantes.

**Projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs -
(n° 3508)**

AMENDEMENT

N°

présenté par
M. Daniel Fasquelle, rapporteur

ARTICLE 3

Après l'alinéa 9, insérer l'alinéa suivant :

« 1° *bis* Le second alinéa est complété par la phrase suivante : « Toute conclusion ou modification des termes du contrat ayant pour effet d'établir ou de prolonger une durée minimum d'exécution fait l'objet de l'accord exprès du consommateur, exprimé par écrit ou au moyen de tout autre support durable, ainsi que d'une information préalable spécifique relative à la durée minimum d'exécution à destination du consommateur, selon des modalités fixées par un arrêté conjoint du ministre chargé de la consommation et du ministre chargé des communications électroniques pris après avis du Conseil national de la consommation. » »

Exposé sommaire

La durée minimum d'exécution d'un contrat de communications électroniques représente un engagement financier important pour le consommateur. Il faut s'assurer qu'il en est bien conscient. C'est pourquoi il est proposé d'exiger qu'en cas d'engagement ou de réengagement, le consentement soit exprimé par écrit ou sur support durable et que des modalités d'information spécifiques soient prévues.

AMENDEMENT

CE 47

présenté par

Mme et MM. Alain Suguenot, Eric Straumann, Patrice Martin-Lalande, Jean-Pierre Decool, Jacques Domergue, Michel Piron, Christian Vanneste, Marcel Bonnot, Philippe-Armand Martin, Didier Julia, Yves Vandewalle, Loïc Bouvard, Emile Blessig, Michel Voisin, Nicolas Dhuicq, Sophie Delong, Lionel Luca, Christian Ménard, Marc Bernier, Jean-Michel Couve, Bernard Depierre, Antoine Herth, Jean-Marc Roubaud, Jean Proriol, Jean-Charles Taugourdeau, Yannick Paternotte et Jean-Pierre Dupont

ARTICLE 3

Après l'alinéa 9, insérer les deux alinéas suivants :

« 1° *bis* Au deuxième alinéa, les mots : « vingt-quatre » sont remplacés par le mot : « douze » ;

« 1° *ter* Les quatre derniers alinéas sont supprimés ; ».

EXPOSÉ SOMMAIRE

Les opérateurs de communications électroniques, en particulier de téléphonie mobile, usent et abusent des pratiques visant à verrouiller leurs abonnés par des engagements ou réengagements de longue durée (24 mois bien souvent). En particulier, les pénalités de sortie de contrat en cours de période d'engagement sont très élevées.

L'Arcep relevait 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.

Résultat : les parts de marché n'évoluent quasiment pas et ces pratiques se multiplient quelques mois avant l'arrivée d'un quatrième opérateur de téléphonie mobile.

A l'inverse, lorsque les clients se voient offrir une possibilité de se désengager sans frais, ils s'en saisissent : on l'a vu début 2011 quand, suite au changement de TVA sur les offres composites, les opérateurs mobiles ont abandonné la hausse annoncée de leurs tarifs afin de fermer la faculté à leurs clients de résilier sans frais. L'Arcep a noté dans son Observatoire des marchés une hausse de 40% des résiliations sur le premier trimestre 2011, par rapport à la même période l'an passé correspondant à la (courte) période pendant laquelle certains opérateurs mobiles avaient répercuté la hausse de la TVA. Un opérateur estimait ainsi avoir enregistré les résiliations de plus de 50 000 abonnés en janvier – février.

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

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

Toutes les dispositions de l'article se rapportant à des contrats de plus de 12 mois sont supprimées.

ASSEMBLÉE NATIONALE

Juillet 2011

PROJET DE LOI N° 3508

RENFORÇANT LES DROITS, LA PROTECTION ET L'INFORMATION DES CONSOMMATEURS

AMENDEMENT

Présenté par M. Thierry BENOIT

ARTICLE 3

Après l'alinéa 9, insérer les deux alinéas suivants :

« 1° *bis* Au deuxième alinéa, les mots : « vingt-quatre » sont remplacés par le mot : « douze » ;

« 1° *ter* Les quatre derniers alinéas sont supprimés ; ».

EXPOSE SOMMAIRE

Cet amendement vise à réduire la durée maximale d'engagement proposée par les opérateurs à 12 mois au lieu de 24 mois. En matière de téléphonie mobile la durée standard des contrats est actuellement de 24 mois (75 % des abonnés). Cette durée est justifiée par les opérateurs par l'existence d'une subvention du terminal conséquente. Or, il apparaît que la subvention du terminal n'est que peu différente pour des engagements de 12 mois. Il est donc fort probable que ce laps de temps est suffisant pour que l'opérateur amortisse cet investissement.

De plus, la nécessité d'une subvention est aujourd'hui très discutable. En effet, durant la phase de croissance du marché, cette pratique commerciale a pu être nécessaire pour stimuler son développement. Aujourd'hui le marché est mature, le téléphone mobile est largement ancré dans les habitudes de consommation, et le consommateur est en mesure de trouver des terminaux à des prix abordables sur le marché.

Au contraire, le système généralisé de l'engagement pour 24 mois sclérose le marché, limitant la concurrence et immobilisant de façon contrainte les consommateurs. Le grand mouvement du premier trimestre 2011, qui a vu près de 600 000 consommateurs rejoindre les MVNO, et presque autant quitter les trois opérateurs de réseau (à la faveur de la résiliation permise par la hausse de la TVA) montre que le consommateur guette l'occasion de recouvrer sa liberté. Il est donc nécessaire de dynamiser la concurrence en diminuant la durée d'engagement, surtout dans la perspective de l'arrivée prochaine d'un quatrième opérateur sur le marché.

ASSEMBLÉE NATIONALE

2011

PROJET DE LOI RENFORCANT LES DROITS ET LA PROTECTION ET
L'INFORMATIONS DES CONSOMMATEURS

(n° 3508)

Commission	
Gouvernement	

AMENDEMENT

présenté par

Jean Dionis du Séjour-----
ARTICLE 3

Après l'alinéa 9, insérer les deux alinéas suivants :

« 1° *bis* Au deuxième alinéa, les mots : « vingt-quatre » sont remplacés par le mot : « douze » ;

« 1° *ter* Les quatre derniers alinéas sont supprimés ; ».

EXPOSÉ SOMMAIRE

Les opérateurs de communications électroniques, en particulier de téléphonie mobile abusent des pratiques visant à rendre captifs leurs abonnés par des engagements ou réengagements de longue durée (notamment 24 mois). En particulier, les pénalités de sortie de contrat en cours de période d'engagement sont très élevées.

L'Arcep relève avec pertinence 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.

Les conséquences sont directes : les parts de marché entre les opérateurs n'évoluent quasiment pas et ces pratiques se multiplient quelques mois avant l'arrivée d'un quatrième opérateur de téléphonie mobile.

A l'inverse, lorsque les clients se voient offrir une possibilité de se désengager sans frais, ils s'en saisissent, comme il a été possible de le constater début 2011 quand, suite au changement de TVA sur les offres composites, les opérateurs mobiles ont abandonné la hausse annoncée

de leurs tarifs afin de fermer la faculté à leurs clients de résilier sans frais.

L'Arcep a noté dans son Observatoire des marchés une hausse de 40% des résiliations sur le premier trimestre 2011, par rapport à la même période l'an passé correspondant à la courte période pendant laquelle certains opérateurs mobiles avaient répercuté la hausse de la TVA. Un opérateur estimait ainsi avoir enregistré les résiliations de plus de 50 000 abonnés en janvier – février.

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

Il est donc proposé de limiter tout contrat (ou réengagement dans un contrat) à 12 mois. Toutes les dispositions de l'article se rapportant à des contrats de plus de 12 mois sont supprimées.

Si cette mesure pourrait avoir des effets induits sur le coût du terminal au moment de l'engagement, les conséquences positives sur l'activation de la concurrence entre les opérateurs seront probablement bien supérieures pour les consommateurs.

Projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs -
(n° 3508)

AMENDEMENT

N° 372

présenté par
M. Daniel Fasquelle, rapporteur

ARTICLE 3

A l'alinéa 11, remplacer les mots :

« d'un ou de~~f~~ »

par les mots :

« de »

Exposé sommaire

Rédactionnel.

Projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs -
(n° 3508)

AMENDEMENT

N° 371

présenté par
M. Daniel Fasquelle, rapporteur

ARTICLE 3

A l'alinéa 11, supprimer le mot : « mobile »

Exposé sommaire

Les offres fixes avec engagement sont aujourd'hui peu répandues mais elles pourraient se développer. C'est pourquoi il est proposé d'étendre l'obligation de prévoir, à côté des offres avec engagement, des offres sans engagement à toutes les offres de services de communications électroniques, fixes comme mobiles.

Projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs -
(n° 3508)

AMENDEMENT

N° 373

présenté par
M. Daniel Fasquelle, rapporteur

ARTICLE 3

A l'alinéa 11, supprimer les mots :

« au moins »

Exposé sommaire

Rédactionnel.

**Projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs -
(n° 3508)**

AMENDEMENT

N°

présenté par
M. Daniel Fasquelle, rapporteur

ARTICLE 3

A l'alinéa 11, remplacer les mots :

« ce ou ces mêmes »

par le mot :

« ces mêmes »

Exposé sommaire

Redactionnel.

Projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs -
(n° 3508)

AMENDEMENT

N° 377

présenté par
M. Daniel Fasquelle, rapporteur

ARTICLE 3

A l'alinéa 12, après les mots :

« de services »

ajouter les mots :

« de communications électroniques mobiles »

Exposé sommaire

Cet amendement précise que l'obligation de proposer une offre comportant uniquement des SMS et l'internet mobile ne porte que sur les opérateurs mobiles, et non les opérateurs fixes.

PROJET DE LOI RENFORCANT LES DROITS, LA PROTECTION ET L'INFORMATION
DES CONSOMMATEURS
N° 3508

CE 237

A M E N D E M E N T

Présenté par

M Lionel TARDY,

Article 3

À l'alinéa 12,

supprimer les mots :

« au moins une offre relative à un terminal mobile incluant les services de SMS et d'internet mobile sans service de téléphonie »

EXPOSE SOMMAIRE

Ce nouvel alinéa de l'article L 121-84-6 2° du code de la consommation impose aux opérateurs de services de téléphonie mobile de proposer une offre aux handicapés incluant SMS et internet mobile, sans téléphonie vocale.

Cette disposition est particulièrement complexe à mettre en œuvre et oblige à des développements spécifiques qui en feront une offre forcément coûteuse. Plutôt que développer de telles offres, mieux vaut des offres moins chères incluant la voix qui pourront concerner tous les consommateurs, y compris les handicapés (et leur entourage).

**Projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs -
(n° 3508)**

AMENDEMENT

N°

présenté par
M. Daniel Fasquelle, rapporteur

ARTICLE 3

A l'alinéa 12, remplacer le mot :

« SMS »

par les mots :

« message court »

Exposé sommaire

Rédactionnel.

Projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs -
(n° 3508)

AMENDEMENT

N° 375

présenté par
M. Daniel Fasquelle, rapporteur

ARTICLE 3

Après l'alinéa 12, insérer les trois alinéas suivants :

« Tout fournisseur de services proposant une offre comprenant un terminal et la fourniture de services de communications électroniques est tenu :

1° de distinguer le prix du terminal et celui des services de communications électroniques ;

2° de proposer une offre sans terminal pour ces mêmes services. »

Exposé sommaire

Cet amendement a pour objet de garantir que le consommateur ait bien le choix entre des offres avec terminal et des offres sans terminal et de rendre son choix plus transparent en lui permettant de distinguer entre le prix de l'abonnement et celui du terminal.

**Projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs
(n° 3508)**

AMENDEMENT

Présenté par

MM. Alfred Trassy-Paillogues et Jean-Louis Léonard

Interdiction de subordonner l'utilisation des « points fidélité » à un réengagement

ARTICLE 3

Après l'alinéa 12, insérer les trois alinéas suivants :

IV bis. – Après l'article L. 121-84-6 du même code, il est inséré un article L. 121-84-6-1 ainsi rédigé :

« *Art. L. 121-84-6-1.* – Le présent article est applicable à tout fournisseur d'un service de communications électroniques, au sens du 6° de l'article L.32 du code des postes et des communications électroniques, proposant au consommateur, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, une offre de services de communications électroniques.

« Les fournisseurs de services ne peuvent subordonner la modification des termes du contrat qui régit la fourniture d'un service de communications électroniques à l'utilisation par le consommateur de points de fidélité ou tout autre avantage acquis lors de la période d'engagement initiale. »

EXPOSÉ SOMMAIRE

Cet amendement vise à interdire aux opérateurs de téléphonie mobile de subordonner l'utilisation des « points fidélité » à un réengagement.

Les opérateurs de communications électroniques ont recours à plusieurs moyens pour garder les consommateurs. L'un d'entre eux est l'usage des « points fidélité » ; bien souvent, lorsqu'un consommateur en fait usage, il doit en échange se réengager, ce qui constitue un obstacle à la concurrence. Plus problématique encore, parfois il ne lui est pas explicitement indiqué que l'usage de ces points est conditionné au réengagement. Ce réengagement s'accompagne parfois même d'une modification de son offre (augmentation des prix etc.). A quelques mois de l'arrivée d'un quatrième opérateur de téléphonie mobile, une telle pratique est néfaste aux consommateurs comme à la concurrence.

AMENDEMENT

CE 49

présenté par

Mme et MM. Alain Suguenot, Eric Straumann, Patrice Martin-Lalande, Jean-Pierre Decool, Jacques Domergue, Michel Piron, Christian Vanneste, Marcel Bonnot, Philippe-Armand Martin, Didier Julia, Loïc Bouvard, Émile Blessig, Michel Voisin, Nicolas Dhuicq, Sophie Delong, Lionel Luca, Marc Bernier, Jean-Michel Couve, Bernard Depierre, Antoine Herth, Jean-Marc Roubaud, Jean Proriol, Jean-Charles Taugourdeau, Yannick Paternotte et Jean-Pierre Dupont

ARTICLE 3

Après l'alinéa 12, insérer les trois alinéas suivants :

IV *bis*. – Après l'article L. 121-84-6 du même code, il est inséré un article L. 121-84-6-1 ainsi rédigé :

« *Art. L. 121-84-6-1.* – Le présent article est applicable à tout fournisseur d'un service de communications électroniques, au sens du 6° de l'article L.32 du code des postes et des communications électroniques, proposant au consommateur, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, une offre de services de communications électroniques.

« Les fournisseurs de services ne peuvent subordonner la modification des termes du contrat qui régit la fourniture d'un service de communications électroniques à l'utilisation par le consommateur de points de fidélité ou tout autre avantage acquis lors de la période d'engagement initiale. »

EXPOSÉ SOMMAIRE

Les opérateurs de communications électroniques, en particulier de téléphonie mobile, usent et abusent des pratiques visant à verrouiller leurs abonnés par des engagements ou réengagements de longue durée, par exemple en leur interdisant d'utiliser des points de fidélité acquis lors de la période initiale d'engagement, s'ils ne se réengagent pas dans un autre contrat.

Résultat : les parts de marché n'évoluent pas et ces pratiques se multiplient quelques mois avant l'arrivée d'un quatrième opérateur de téléphonie mobile pour restreindre une concurrence bénéfique aux consommateurs.

Dans l'intérêt de ceux-ci, qui doivent disposer de plus de liberté pour changer d'opérateur, il est donc nécessaire d'interdire une telle pratique.

ASSEMBLÉE NATIONALE

Juillet 2011

PROJET DE LOI N° 3508

RENFORÇANT LES DROITS, LA PROTECTION ET L'INFORMATION DES CONSOMMATEURS

AMENDEMENT

Présenté par M. Thierry BENOIT

ARTICLE 3

Après l'alinéa 12, insérer les trois alinéas suivants :

IV *bis.* – Après l'article L. 121-84-6 du même code, il est inséré un article L. 121-84-6-1 ainsi rédigé :

« *Art. L. 121-84-6-1.* – Le présent article est applicable à tout fournisseur d'un service de communications électroniques, au sens du 6° de l'article L.32 du code des postes et des communications électroniques, proposant au consommateur, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, une offre de services de communications électroniques.

« Les fournisseurs de services ne peuvent subordonner la modification des termes du contrat qui régit la fourniture d'un service de communications électroniques à l'utilisation par le consommateur de points de fidélité ou tout autre avantage acquis lors de la période d'engagement initiale. »

EXPOSE SOMMAIRE

Cet amendement vise à interdire aux opérateurs de téléphonie mobile de subordonner l'utilisation des « points fidélité » à un réengagement.

Les opérateurs de communications électroniques ont recours à plusieurs moyens pour garder les consommateurs. L'un d'entre eux est l'usage des « points fidélité » ; bien souvent, lorsqu'un consommateur en fait usage, il doit en échange se réengager, ce qui constitue un obstacle à la concurrence. Plus problématique encore, parfois il ne lui est pas explicitement indiqué que l'usage de ces points est conditionné au réengagement. Ce réengagement s'accompagne parfois même d'une modification de son offre (augmentation des prix etc.). A quelques mois de l'arrivée d'un quatrième opérateur de téléphonie mobile, une telle pratique est néfaste aux consommateurs comme à la concurrence.

Projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs

n°3508

AMENDEMENT**présenté par Arlette Grosskost et Jean Pierre Nicolas, députés****Article 3**

Après l'alinéa 12, insérer les trois alinéas suivants :

IV *bis*. – Après l'article L. 121-84-6 du même code, il est inséré un article L. 121-84-6-1 ainsi rédigé :

« *Art. L. 121-84-6-1.* – Le présent article est applicable à tout fournisseur d'un service de communications électroniques, au sens du 6° de l'article L.32 du code des postes et des communications électroniques, proposant au consommateur, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, une offre de services de communications électroniques.

« Les fournisseurs de services ne peuvent subordonner la modification des termes du contrat qui régit la fourniture d'un service de communications électroniques à l'utilisation par le consommateur de points de fidélité ou tout autre avantage acquis lors de la période d'engagement initiale. »

Exposé des motifs

Les opérateurs de communications électroniques, en particulier de téléphonie mobile, usent et abusent des pratiques visant à verrouiller leurs abonnés par des engagements ou réengagements de longue durée, par exemple en leur interdisant d'utiliser des points de fidélité acquis lors de la période initiale d'engagement, s'ils ne se réengagent pas dans un autre contrat.

Résultat : les parts de marché n'évoluent pas et ces pratiques se multiplient quelques mois avant l'arrivée d'un quatrième opérateur de téléphonie mobile pour restreindre une concurrence bénéfique aux consommateurs.

Dans l'intérêt de ceux-ci, qui doivent disposer de plus de liberté pour changer d'opérateur, il est donc nécessaire d'interdire une telle pratique.

ASSEMBLÉE NATIONALE

2011

PROJET DE LOI RENFORCANT LES DROITS ET LA PROTECTION ET
L'INFORMATIONS DES CONSOMMATEURS
(n°3508)

AMENDEMENT

présenté par

Jean Dionis du Séjour

ARTICLE 3

Après l'alinéa 12, insérer les trois alinéas suivants :

IV *bis*. – Après l'article L. 121-84-6 du même code, il est inséré un article L. 121-84-6-1 ainsi rédigé :

« *Art. L. 121-84-6-1.* – Le présent article est applicable à tout fournisseur d'un service de communications électroniques, au sens du 6° de l'article L.32 du code des postes et des communications électroniques, proposant au consommateur, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, une offre de services de communications électroniques.

« Les fournisseurs de services ne peuvent subordonner la modification des termes du contrat qui régit la fourniture d'un service de communications électroniques à l'utilisation par le consommateur de points de fidélité ou tout autre avantage acquis lors de la période d'engagement initiale. »

EXPOSÉ SOMMAIRE

Cet amendement vise à interdire aux opérateurs de téléphonie mobile de subordonner l'utilisation des « points fidélité » à un réengagement.

Les opérateurs de communications électroniques ont recours à plusieurs moyens pour rendre captifs les consommateurs. L'un d'entre eux est l'usage des « points fidélité » ; bien souvent, lorsqu'un consommateur en fait usage, il doit en échange se réengager, ce qui constitue un obstacle à la concurrence. Plus problématique encore, parfois il ne lui est pas explicitement indiqué que l'usage de ces points est conditionné au réengagement. Ce réengagement s'accompagne parfois même d'une modification de son offre (augmentation des prix etc.). Une telle pratique est clairement un frein à la concurrence et biaise l'information aux consommateurs.

**Projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs -
(n° 3508)**

AMENDEMENT

N° 376 rect

présenté par
M. Daniel Fasquelle, rapporteur

Sous-amendement aux amendements n° 119, 49, 293, 77 et 2

I. Au premier alinéa, remplacer la référence :

« 12^{ème} »

par la référence :

« 11^{ème} »

II. Supprimer les alinéas deux et trois.

III. Au troisième alinéa, après le mot :

« subordonner »

rédiger ainsi la fin de l'aliéna :

« le bénéfice d'avantages acquis par le consommateur du fait de son ancienneté, notamment les points de fidélité, à une modification des termes du contrat ayant pour effet d'imposer une nouvelle durée minimum d'exécution du contrat »

Exposé sommaire

Ce sous-amendement permet d'aboutir à la rédaction suivante de l'amendement :

« Après le onzième alinéa, ajouter :

« Les fournisseurs de services ne peuvent subordonner le bénéfice d'avantages acquis par le consommateur du fait de son ancienneté, notamment les points de fidélité, à une modification des termes du contrat ayant pour effet d'imposer une nouvelle durée minimum d'exécution du contrat. »

Droits, protection et information des consommateurs**Amendement****Présenté par :**

Corinne Erhel, Annick Le Loch, François Brottes, Jean Gaubert, Geneviève Fioraso, Jean-Louis Gagnaire, Jean Grellier, Jean-Yves Le Déaut, Frédérique Massat, Catherine Coutelle, William Dumas, Pascale Got, Marie Lou Marcel,, Henri Jibrayel, Conchita Lacuey, Jean-Yves Le Bouillonec, Michel Lefait, Serge Letchimy, Louis-Joseph Manscour, Jacqueline Maquet, Jean-René Marsac, Kléber Mesquida, Germinal Peiro, François Pupponi, Chantal Robin-Rodrigo, Jean-Michel Villaumé et les membres du groupe socialiste, radical, citoyen et divers gauche.

ARTICLE 3

Supprimer l'alinéa 15

EXPOSE SOMMAIRE

Cet alinéa réintroduit pour les opérateurs la possibilité de facturer, à l'occasion de la résiliation, des frais d'activation à perception différée.

Loi loi du 17 mai 2011, dite de simplification et d'amélioration de la qualité du droit avait contribué à clarifier la rédaction de l'article L 121-84-7 du code de la consommation afin justement de supprimer ces pratiques.

Au delà du motif légitime de protection du consommateur, la question de la cohérence entre les textes votés par législateur est également posée : il serait en effet incompréhensible de défaire ce qu'une loi précédente a fait quelques semaines seulement auparavant.

**DROITS, PROTECTION ET INFORMATION DES
CONSO MMATEURS
(n° 3508)**

AMENDEMENT

présenté par M. Jean-Luc Warsmann

ARTICLE 3

Supprimer l'alinéa 15.

EXPOSÉ SOMMAIRE

Cet amendement vise à supprimer, à l'article L. 121-84-7 du code de la consommation, la réintégration des frais d'activation à perception différée dans l'assiette des frais de résiliation, en cohérence, d'une part, avec le jugement du tribunal de grande instance de Paris du 22 mars 2011, qui précise que de tels frais constituent un détournement de la loi, et, d'autre part, avec l'article 3 de la loi n° 2011-525 du 17 mai 2011 de simplification et d'amélioration de la qualité du droit.

ASSEMBLÉE NATIONALE

2011

**RENFORCANT LES DROITS ET LA PROTECTION ET L'INFORMATIONS DES
CONSOUMMATEURS**

(n° 3508)

Commission	
Gouvernement	

AMENDEMENT

présenté par

Jean Dionis du Séjour

ARTICLE 3

Supprimer l'alinéa 15

EXPOSÉ SOMMAIRE

L'alinéa 15 permet aux opérateurs de réintégrer dans l'assiette des coûts qui peuvent être facturés au consommateur à l'occasion de la résiliation les frais d'activation.

Cette mesure présente plusieurs inconvénients :

- elle représente un retour en arrière au regard du droit actuel (l'article L. 121-84-7 du code de la consommation interdit, dans sa rédaction issue de la loi de 2011 de simplification du droit, la perception au moment de la résiliation, de tout autre frais que ceux supportés par l'opérateur au titre de la résiliation) ;

- elle peut participer à biaiser l'information des consommateurs : le consommateur s'attend à ce que les frais de résiliation couvrent les coûts de la résiliation ;

- elle réduit la mobilité en accroissant les freins au changement d'opérateur.

Même si le lissage dans le temps de ces coûts d'activation permet peut-être une acceptation plus facile pour les consommateurs et de ce fait ralentir le développement des abonnements aux réseaux FTTH, il est proposé de supprimer les l'alinéa 15 car globalement les effets induits seront plus favorables aux consommateurs.

PROJET DE LOI RENFORCANT LES DROITS, LA PROTECTION ET L'INFORMATION
DES CONSOMMATEURS
N° 3508

CE 238

A M E N D E M E N T

Présenté par

M. Lionel TARDY,

Article 3

À l'alinéa 15,

substituer au mot :

« ou »,

les mots :

« , s'ils n'ont pas été facturés à la signature du contrat, et ».

EXPOSE SOMMAIRE

Il s'agit :

1/ de rendre impossible une double facturation des frais d'activation de l'accès (qui peuvent avoir été facturés au moment de la signature du contrat) – la formulation actuelle est ambiguë sur ce point.

2/ si ces frais n'ont pas été facturés à l'entrée du contrat, de pouvoir les percevoir en fin de contrat ainsi que les frais de résiliation. Activation et résiliation sont deux opérations différentes qui peuvent justifier de percevoir des frais séparés, dès lors que ceux-ci sont prévus au contrat et dûment justifiés, dans le respect de l'article L121-84-7 du Code de la Consommation.

PROJET DE LOI RENFORCANT LES DROITS, LA PROTECTION ET L'INFORMATION
DES CONSOMMATEURS
N° 3508

CE 239

A M E N D E M E N T

Présenté par

M Lionel TARDY,

Article 3

Rédiger ainsi l'alinéa 17 :

« Le contrat comprend une liste des motifs de résiliation incluant notamment ceux fixés par l'arrêté mentionné à l'article L. 121-83 et, le cas échéant, les autres motifs, pour lesquels ne peut être exigé du consommateur ni le paiement des frais visés au deuxième alinéa du présent article, ni le paiement du montant dû au titre de la fraction non échue de la période minimale d'exécution du contrat, sans préjudice du premier alinéa de l'article L. 121-84. »

EXPOSE SOMMAIRE

Il est dangereux de fixer les motifs de résiliation par un texte dans la mesure où ces derniers doivent pouvoir être adaptés aux évolutions des pratiques commerciales mais aussi à l'innovation en matière de technologie et de services.

De plus, il s'agit également d'introduire une souplesse pour le juge, qui pourra ainsi adapter ses décisions à la spécificité des cas rencontrés.

Projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs -
(n° 3508)

AMENDEMENT

N° 378

présenté par
M. Daniel Fasquelle, rapporteur

ARTICLE 3

Rédiger ainsi le début de l'alinéa 17 :

« Le contrat comprend une liste des motifs de résiliation à l'initiative du consommateur, incluant notamment ceux fixés par l'arrêté mentionné à l'article L. 121-83... *(le reste sans changement)* »

Exposé sommaire

Rédactionnel.

**Projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs
(1^{ère} lecture)
(n° 3508)**

CE 5

AMENDEMENT

Présenté par

MM. Alfred Trassy-Paillogues et Jean-Louis Léonard

**Factures de téléphonie mobile : distinction entre le coût
des services et le coût du terminal**

ARTICLE 3

Après l'alinéa 17, insérer les quatre alinéas suivants :

« *V bis.* – Après l'article. L. 121-84-10 du même code, il est inséré un article L. 121-84-11 ainsi rédigé :

« *Art. L. 121-84-11.* – Le présent article est applicable à tout fournisseur d'un service de communications électroniques, au sens du 6° de l'article L.32 du code des postes et des communications électroniques, proposant au consommateur, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, un service de communications électroniques.

« Lorsque le fournisseur de services propose d'acquérir un terminal permettant d'accéder à des services de communications électroniques avec une réduction du tarif ou la gratuité de ce terminal en contrepartie de la souscription à une offre d'abonnement ou de réabonnement à un ou plusieurs de ces services, les factures adressées à l'abonné doivent faire apparaître séparément le prix de l'abonnement au service et le prix du terminal, intégrant le cas échéant le montant des intérêts appliqué si le paiement du terminal est étalé.

« Le fournisseur de services qui propose une offre couplée conformément à l'alinéa précédent est tenu de proposer également une offre distincte sans engagement de durée pour la seule fourniture des services de communications électroniques et une offre distincte de vente du terminal selon des modalités commerciales non disqualifiantes. »

EXPOSE SOMMAIRE

Cet amendement vise à contraindre les opérateurs à prévoir une facture distinguant clairement le prix des services d'une part et le coût du terminal d'autre part, en faisant apparaître le cas échéant les intérêts perçus si l'équipement est payé en plusieurs fois. Les opérateurs sont également tenus de proposer des offres sans engagement pour la seule fourniture de services, ou pour la vente d'un terminal seul.

En effet, les opérateurs ont pris l'habitude, afin de capter de nouveaux clients, de subventionner l'achat d'un téléphone mobile s'ils s'abonnent pour une période d'au moins 12 mois. Or, le coût de cette subvention n'apparaît pas sur la facture de l'abonné. Ce manque de transparence ne permet pas de faire la part entre le tarif réel du service auquel il s'est abonné, le coût du terminal et éventuellement le coût du financement du terminal.

Il est nécessaire de mettre en place davantage de transparence dans ces pratiques désavantageuses pour le consommateur. Ainsi, s'il conserve son terminal pendant un certain temps, le tarif payé par le consommateur au titre de son abonnement couvre des frais concernant un terminal mobile déjà amorti, qui va donc au-delà de son coût réel. De plus, ces pratiques aboutissent à rendre un abonné captif de son opérateur qui lui propose au terme de son abonnement une nouvelle subvention pour acquérir un terminal, moyennant une nouvelle période de réengagement. Enfin, cette pratique encourage la rotation forte des terminaux mobiles (un consommateur conserve son terminal en moyenne 18 mois alors que leur durée de vie est de 5 ans), souvent au-delà des besoins du consommateur.

AMENDEMENT

CE 48

présenté par

Mme et MM. Alain Suguenot, Eric Straumann, Patrice Martin-Lalande, Jean-Pierre Decool, Jacques Domergue, Michel Piron, Christian Vanneste, Marcel Bonnot, Philippe-Armand Martin, Didier Julia, Loïc Bouvard, Emile Blessig, Michel Voisin, Nicolas Dhuicq, Sophie Delong, Lionel Luca, Christian Ménard, Marc Bernier, Jean-Michel Couve, Bernard Depierre, Antoine Herth, Jean-Marc Roubaud, Jean Proriol, Jean-Charles Taugourdeau, Yannick Paternotte et Jean-Pierre Dupont

ARTICLE 3

ARTICLE 3

Après l'alinéa 17, insérer les quatre alinéas suivants :

« *V bis.* – Après l'article. L. 121-84-10 du même code, il est inséré un article L. 121-84-11 ainsi rédigé :

« *Art. L. 121-84-11.* – Le présent article est applicable à tout fournisseur d'un service de communications électroniques, au sens du 6° de l'article L.32 du code des postes et des communications électroniques, proposant au consommateur, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, un service de communications électroniques.

« Lorsque le fournisseur de services propose d'acquérir un terminal permettant d'accéder à des services de communications électroniques avec une réduction du tarif ou la gratuité de ce terminal en contrepartie de la souscription à une offre d'abonnement ou de réabonnement à un ou plusieurs de ces services, les factures adressées à l'abonné doivent faire apparaître séparément le prix de l'abonnement au service et le prix du terminal, intégrant le cas échéant le montant des intérêts appliqué si le paiement du terminal est étalé.

« Le fournisseur de services qui propose une offre couplée conformément à l'alinéa précédent est tenu de proposer également une offre distincte sans engagement de durée pour la seule fourniture des services de communications électroniques et une offre distincte de vente du terminal selon des modalités commerciales non disqualifiantes. »

EXPOSÉ SOMMAIRE

Les opérateurs mobiles ont pris pour habitude, afin d'attirer de nouveaux clients, de subventionner l'achat d'un téléphone mobile s'ils s'abonnent pour une période d'au moins 12 mois. Ils ne font à aucun moment apparaître le coût de cette subvention sur la facture de l'abonné. Ce manque de transparence ne permet pas à l'abonné de faire la part entre le tarif réel du service auquel il s'est abonné, le coût du terminal et éventuellement le coût du financement du terminal comme il peut le connaître sur d'autres produits grâce à la loi du 1^{er} juillet 2010 relative au crédit à la consommation.

Il est nécessaire de mettre en place davantage de transparence dans ses pratiques qui sont finalement désavantageuses pour le consommateur et préjudiciable à l'environnement :

- Parce que, s'il conserve son terminal pendant un certain temps, le tarif qu'il paye au titre de son abonnement couvre des frais concernant un terminal mobile amorti, qui va donc au-delà de son coût réel

- Parce que ces pratiques aboutissent à rendre captif un abonné de son opérateur qui lui propose au terme de son abonnement une nouvelle subvention pour acquérir un terminal, moyennant une nouvelle période incompressible de réengagement

- Et parce qu'elle encourage la rotation forte des terminaux mobiles (un consommateur conserve son terminal en moyenne 18 mois alors que leur durée de vie est de 5 ans), parfois au-delà des besoins réels du consommateur, et favorise la multiplication des terminaux difficile à recycler et dont la fabrication puise dans les ressources rares et non renouvelable de la planète.

Il ne s'agit pas ici d'interdire ces pratiques, mais de les rendre plus transparentes en distinguant sur la facture de l'abonné le montant du service du coût du terminal acquis, et en faisant apparaître le cas échéant les intérêts perçus par l'opérateur finançant l'équipement acquis s'il est payé en plusieurs fois.

Et lorsqu'une telle offre couplée est mise en œuvre, une offre non couplée séparant l'abonnement aux services de l'acquisition du terminal, doit être également proposée selon des conditions et modalités commerciales qui ne disqualifient pas cette dernière offre.

Projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs

n°3508

Amendement proposé par Arlette Grosskost et Jean Pierre Nicolas**Article 3**

Après l'alinéa 17, insérer les quatre alinéas suivants :

« V *bis*. – Après l'article L. 121-84-10 du même code, il est inséré un article L. 121-84-11 ainsi rédigé :

« Art. L. 121-84-11. – Le présent article est applicable à tout fournisseur d'un service de communications électroniques, au sens du 6° de l'article L.32 du code des postes et des communications électroniques, proposant au consommateur, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, un service de communications électroniques.

« Lorsque le fournisseur de services propose d'acquérir un terminal permettant d'accéder à des services de communications électroniques avec une réduction du tarif ou la gratuité de ce terminal en contrepartie de la souscription à une offre d'abonnement ou de réabonnement à un ou plusieurs de ces services, les factures adressées à l'abonné doivent faire apparaître séparément le prix de l'abonnement au service et le prix du terminal, intégrant le cas échéant le montant des intérêts appliqué si le paiement du terminal est étalé.

« Le fournisseur de services qui propose une offre couplée conformément à l'alinéa précédent est tenu de proposer également une offre distincte sans engagement de durée pour la seule fourniture des services de communications électroniques et une offre distincte de vente du terminal selon des modalités commerciales non disqualifiantes. »

Exposé des motifs

Les opérateurs mobiles ont pris pour habitude, afin d'attirer de nouveaux clients, de subventionner l'achat d'un téléphone mobile s'ils s'abonnent pour une période d'au moins 12 mois. Ils ne font à aucun moment apparaître le coût de cette subvention sur la facture de l'abonné. Ce manque de transparence ne permet pas à l'abonné de faire la part entre le tarif réel du service auquel il s'est abonné, le coût du terminal et éventuellement le coût du financement du terminal comme il peut le connaître sur d'autres produits grâce à la loi du 1^{er} juillet 2010 relative au crédit à la consommation.

Il est nécessaire de mettre en place davantage de transparence dans ses pratiques qui sont finalement désavantageuses pour le consommateur et préjudiciable à l'environnement :

- Parce que, s'il conserve son terminal pendant un certain temps, le tarif qu'il paye au titre de son abonnement couvre des frais concernant un terminal mobile amorti, qui va donc au-delà de son coût réel
- Parce que ces pratiques aboutissent à rendre captif un abonné de son opérateur qui lui propose au terme de son abonnement une nouvelle subvention pour acquérir un terminal, moyennant une nouvelle période incompressible de réengagement
- Et parce qu'elle encourage la rotation forte des terminaux mobiles (un consommateur conserve son terminal en moyenne 18 mois alors que leur durée de vie est de 5 ans), parfois au-delà des besoins réels du consommateur, et favorise la multiplication des terminaux difficile à recycler et dont la fabrication puise dans les ressources rares et non renouvelables de la planète.

Il ne s'agit pas ici d'interdire ces pratiques, mais de les rendre plus transparentes en distinguant sur la facture de l'abonné le montant du service du coût du terminal acquis, et en faisant apparaître le cas échéant les intérêts perçus par l'opérateur finançant l'équipement acquis s'il est payé en plusieurs fois.

Et lorsqu'une telle offre couplée est mise en œuvre, une offre non couplée séparant l'abonnement aux services de l'acquisition du terminal, doit être également proposée selon des conditions et modalités commerciales qui ne disqualifient pas cette dernière offre.

PROJET DE LOI RENFORCANT LES DROITS, LA PROTECTION ET L'INFORMATION
DES CONSOMMATEURS
N° 3508

CE 240

AMENDEMENT

Présenté par

M Lionel TARDY,

ARTICLE 3

Après l'alinéa 17, insérer les quatre alinéas suivants :

« V *bis*. – Après l'article. L. 121-84-10 du même code, il est inséré un article L. 121-84-11 ainsi rédigé :

« *Art. L. 121-84-11.* – Le présent article est applicable à tout fournisseur d'un service de communications électroniques, au sens du 6° de l'article L.32 du code des postes et des communications électroniques, proposant au consommateur, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, un service de communications électroniques.

« Lorsque le fournisseur de services propose d'acquérir un terminal permettant d'accéder à des services de communications électroniques avec une réduction du tarif ou la gratuité de ce terminal en contrepartie de la souscription à une offre d'abonnement ou de réabonnement à un ou plusieurs de ces services, les factures adressées à l'abonné doivent faire apparaître séparément le prix de l'abonnement au service et le prix du terminal, intégrant le cas échéant le montant des intérêts appliqué si le paiement du terminal est étalé.

« Le fournisseur de services qui propose une offre couplée conformément à l'alinéa précédent est tenu de proposer également une offre distincte sans engagement de durée pour la seule fourniture des services de communications électroniques et une offre distincte de vente du terminal selon des modalités commerciales non disqualifiantes. »

EXPOSE SOMMAIRE

Les opérateurs mobiles ont pris pour habitude, afin d'attirer de nouveaux clients, de subventionner l'achat d'un téléphone mobile s'ils s'abonnent pour une période d'au moins 12 mois. Ils ne font à aucun moment apparaître le coût de cette subvention sur la facture de l'abonné. Ce manque de transparence ne permet pas à l'abonné de faire la part entre le tarif réel du service auquel il s'est abonné, le coût du terminal et éventuellement le coût du

financement du terminal comme il peut le connaître sur d'autres produits grâce à la loi du 1^{er} juillet 2010 relative au crédit à la consommation.

Il est nécessaire de mettre en place davantage de transparence dans ses pratiques qui sont finalement désavantageuses pour le consommateur et préjudiciable à l'environnement :

- Parce que, s'il conserve son terminal pendant un certain temps, le tarif qu'il paye au titre de son abonnement couvre des frais concernant un terminal mobile amorti, qui va donc au-delà de son coût réel
- Parce que ces pratiques aboutissent à rendre captif un abonné de son opérateur qui lui propose au terme de son abonnement une nouvelle subvention pour acquérir un terminal, moyennant une nouvelle période incompressible de réengagement
- Et parce qu'elle encourage la rotation forte des terminaux mobiles (un consommateur conserve son terminal en moyenne 18 mois alors que leur durée de vie est de 5 ans), parfois au-delà des besoins réels du consommateur, et favorise la multiplication des terminaux difficile à recycler et dont la fabrication puise dans les ressources rares et non renouvelable de la planète.

Il ne s'agit pas ici d'interdire ces pratiques, mais de les rendre plus transparentes en distinguant sur la facture de l'abonné le montant du service du coût du terminal acquis, et en faisant apparaître le cas échéant les intérêts perçus par l'opérateur finançant l'équipement acquis s'il est payé en plusieurs fois.

Et lorsqu'une telle offre couplée est mise en œuvre, une offre non couplée séparant l'abonnement aux services de l'acquisition du terminal, doit être également proposée selon des conditions et modalités commerciales qui ne disqualifient pas cette dernière offre.

ASSEMBLÉE NATIONALE

2011

 PROJET DE LOI RENFORCANT LES DROITS ET LA PROTECTION ET
 L'INFORMATIONS DES CONSOMMATEURS
 (n° 3508)

Commission	
Gouvernement	

AMENDEMENT

présenté par

Jean Dionis du Séjour

ARTICLE 3

Après l'alinéa 17, insérer les quatre alinéas suivants :

« *V bis.* – Après l'article. L. 121-84-10 du même code, il est inséré un article L. 121-84-11 ainsi rédigé :

« *Art. L. 121-84-11.* – Le présent article est applicable à tout fournisseur d'un service de communications électroniques, au sens du 6° de l'article L.32 du code des postes et des communications électroniques, proposant au consommateur, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, un service de communications électroniques.

« Lorsque le fournisseur de services propose d'acquérir un terminal permettant d'accéder à des services de communications électroniques avec une réduction du tarif ou la gratuité de ce terminal en contrepartie de la souscription à une offre d'abonnement ou de réabonnement à un ou plusieurs de ces services, les factures adressées à l'abonné doivent faire apparaître séparément le prix de l'abonnement au service et le prix du terminal, intégrant le cas échéant le montant des intérêts appliqué si le paiement du terminal est étalé.

« Le fournisseur de services qui propose une offre couplée conformément à l'alinéa précédent est tenu de proposer également une offre distincte sans engagement de durée pour la seule fourniture des services de communications électroniques et une offre distincte de vente du terminal selon des modalités commerciales non disqualifiantes. »

EXPOSÉ SOMMAIRE

Cet amendement vise à contraindre les opérateurs à prévoir une facture distinguant clairement le prix des services d'une part et le coût du terminal d'autre part, en faisant apparaître le cas échéant les intérêts perçus si l'équipement est payé en plusieurs fois. Les opérateurs sont

également tenus de proposer des offres sans engagement pour la seule fourniture de services, ou pour la vente d'un terminal seul.

En effet, les opérateurs ont pris l'habitude, afin de capter de nouveaux clients, de subventionner l'achat d'un téléphone mobile s'ils s'abonnent pour une période d'au moins 12 mois. Or, le coût de cette subvention n'apparaît pas sur la facture de l'abonné. Ce manque de transparence ne permet pas de faire la part entre le tarif réel du service auquel il s'est abonné, le coût du terminal et éventuellement le coût du financement du terminal.

Il est nécessaire de mettre en place davantage de transparence dans ces pratiques désavantageuses pour le consommateur. Ainsi, s'il conserve son terminal pendant un certain temps, le tarif payé par le consommateur au titre de son abonnement couvre des frais concernant un terminal mobile déjà amorti, qui va donc au-delà de son coût réel. De plus, ces pratiques aboutissent à rendre un abonné captif de son opérateur qui lui propose au terme de son abonnement une nouvelle subvention pour acquérir un terminal, moyennant une nouvelle période de réengagement. Enfin, cette pratique encourage la rotation forte des terminaux mobiles (un consommateur conserve son terminal en moyenne 18 mois alors que leur durée de vie est de 5 ans), souvent au-delà des besoins du consommateur.