

AMENDEMENT

N° 380

présenté par
M. Daniel Fasquelle, rapporteur

ARTICLE 3

A l'alinéa 20, remplacer le mot :

« à tous »

par le mot :

« aux »

Exposé sommaire

Rédactionnel.

ASSEMBLÉE NATIONALE

2011

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

AMENDEMENT

présenté par

Jean Dionis du Séjour

ARTICLE 3

A l'alinéa 20,

substituer aux mots :

« tous les documents contractuels et conditions générales de ventes qui lui sont applicables, y compris leurs modifications, aux »,

les mots :

« un récapitulatif des ».

EXPOSÉ SOMMAIRE

Une telle obligation posera des difficultés aux opérateurs de communications électroniques, qui devront faire face à des développements informatiques lourds et complexes.

Devant la CSSPPCE, ces derniers se sont toutefois déclarés prêts à communiquer au consommateur le récapitulatif des services qui lui sont accessibles, leur tarification, l'historique des actes opérés sur son contrat et les informations sur son profil de consommation.

Conformément au souhait de la CSSPPCE, cet amendement prévoit donc de restreindre les informations présentes sur l'espace sécurisé afin d'éviter des effets contre-productifs inhérents à un service qui ne pourrait être fourni qu'à un coût financier disproportionné par rapport aux avantages attendus au bénéfice d'une minorité de consommateurs.

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

AMENDEMENT

N° 381

présenté par
M. Daniel Fasquelle, rapporteur

ARTICLE 3

A l'alinéa 20, remplacer le mot :

« ventes »

par le mot :

« vente »

Exposé sommaire

Rédactionnel.

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

CE 327

AMENDEMENT

Présenté par MM. Louis COSYNS et Jean-Pierre GRAND

ARTICLE 3

1) Après le mot : « tarifs », supprimer la fin de l'alinéa 20.

2) Après l'alinéa 20, insérer l'alinéa suivant :

1° *bis* : « De mettre à la disposition du consommateur les informations sur sa consommation de services de communications électroniques et le montant de cette consommation avant sa facturation. Dès lors que le montant de la consommation dépasse le tarif prévu par le contrat d'engagement, l'opérateur informe, par un système d'alertes, le consommateur du montant de sa consommation. Selon la formule convenue entre le consommateur et le fournisseur de services, cette information, qui doit être la plus précise possible, est transmise de façon régulière par sms, voie électronique ou postale ; »

EXPOSE SOMMAIRE

Le consommateur doit être informé en temps réel par l'opérateur de sa consommation afin qu'il puisse gérer au mieux les différents services de communication dont il dispose. Cette information doit s'accompagner du montant de cette consommation de sorte à permettre au consommateur de maîtriser ses dépenses, en cas de dépassement de son crédit de communication.

ASSEMBLÉE NATIONALE

2011

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

AMENDEMENT

présenté par

Jean Dionis du Séjour

ARTICLE 3

A l'alinéa 20,

après les mots :

« leurs tarifs »,

insérer les mots :

« à l'historique des actes opérés sur son contrat ».

EXPOSÉ SOMMAIRE

Une telle obligation posera des difficultés aux opérateurs de communications électroniques, qui devront faire face à des développements informatiques lourds et complexes.

Devant la CSSPPCE, ces derniers se sont toutefois déclarés prêts à communiquer au consommateur le récapitulatif des services qui lui sont accessibles, leur tarification, l'historique des actes opérés sur son contrat et les informations sur son profil de consommation.

Conformément au souhait de la CSSPPCE, cet amendement prévoit donc de restreindre les informations présentes sur l'espace sécurisé afin d'éviter des effets contre-productifs inhérents à un service qui ne pourrait être fourni qu'à un coût financier disproportionné par rapport aux avantages attendus au bénéfice d'une minorité de consommateurs.

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

AMENDEMENT

N° 379

présenté par
M. Daniel Fasquelle, rapporteur

ARTICLE 3

A l'alinéa 20, remplacer le mot :

« sa consommation »

par les mots :

« son profil de consommation »

Exposé sommaire

Pour pouvoir choisir entre les différentes offres existantes, le consommateur doit pouvoir connaître précisément son profil de consommation. Les opérateurs disposent des informations sur ce profil mais ne les transmettent pas nécessairement au consommateur sous un format facile à utiliser. C'est pourquoi cet amendement propose d'obliger les opérateurs à mettre à disposition de leur client leur profil de consommation sur l'espace sécurisé prévu à l'alinéa 20. Les caractéristiques de ce profil de consommation seront normalisées par l'arrêté prévu à l'alinéa 24, facilitant ainsi la comparaison par le consommateur des différentes offres.

ASSEMBLÉE NATIONALE

2011

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

AMENDEMENT

présenté par

Jean Dionis du Séjour

ARTICLE 3

A l'alinéa 20 :

1) substituer aux mots :

« tous les documents contractuels et conditions générales de ventes qui lui sont applicables, y compris leurs modifications, aux »,

les mots : « un récapitulatif des ».

2) Après les mots :

« leurs tarifs »,

insérer les mots :

« à l'historique des actes opérés sur son contrat ».

EXPOSÉ SOMMAIRE

Une telle obligation posera des difficultés aux opérateurs de communications électroniques, qui devront faire face à des développements informatiques lourds et complexes.

Devant la CSSPPCE, ces derniers se sont toutefois déclarés prêts à communiquer au consommateur le récapitulatif des services qui lui sont accessibles, leur tarification, l'historique des actes opérés sur son contrat et les informations sur son profil de consommation.

Conformément au souhait de la CSSPPCE, cet amendement prévoit donc de restreindre les informations présentes sur l'espace sécurisé afin d'éviter des effets contre-productifs inhérents à un service qui ne pourrait être fourni qu'à un coût financier disproportionné par rapport aux avantages attendus au bénéfice d'une minorité de consommateurs.

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

CE 241

AMENDEMENT

Présenté par

M. Lionel TARDY,

ARTICLE 3

Compléter l'alinéa 20 par les mots :

« notamment les jours de la semaine, les tranches horaires et les réseaux de destination des appels passés, ainsi que le nombre et le type de transferts de données effectués. ».

EXPOSE SOMMAIRE

Il est très difficile pour le consommateur de connaître, en terme quantitatif et qualitatif, sa consommation réelle de services téléphoniques mobiles. Par exemple, sur quelle tranche horaire appelle t-il le plus ? Vers quels numéros ? Quels sont les jours de la semaine où il appelle le plus (semaine/week-end). Quelle est sa consommation de SMS ou MMS (transfert de données)? Or, compte tenu de l'extrême variété des offres, ces données sont essentielles pour lui permettre d'effectuer un choix éclairé. En effet, les opérateurs différencient substantiellement les tarifs en fonction de l'opérateur qui réceptionne les appels et du moment de l'appel. Pour les SMS et MMS les tarifs évoluent également en fonction de ces paramètres ainsi que de la quantité proposée, etc.

Par exemple Orange et SFR propose des offres illimitées vers leur réseau sur certaines plages horaires. Bouygues Telecom quant à lui propose des offres illimitées vers tous les opérateurs de vingt heures à minuit. Par conséquent, un consommateur appelant essentiellement Orange à tout intérêt à être chez Orange, idem pour SFR. Par contre le consommateur ayant une consommation plus hétérogène trouvera plus avantageux de contracter avec Bouygues Télécom. Le consommateur utilise également d'autres types de services, comme les SMS, les MMS ou l'accès à l'internet, qui nécessitent pareillement de détenir une information précise sur sa consommation. Par exemple, en fonction de sa consommation en SMS, est il préférable pour le consommateur d'acquérir les SMS au détail ou bien sous forme de lots ? Si ce dernier consomme essentiellement des SMS et qu'il appelle peu, les offres de certain MVNO, comme Virgin qui propose des SMS de manière illimité, ne sont elles pas préférables ?

Bien que l'information détaillée des profils de consommation des clients soient détenues par les opérateurs, elle n'est à l'heure actuelle pas pleinement mise à la disposition des consommateurs qui sont donc dans l'incapacité de déterminer l'offre la plus adaptée à leur profil de consommation. En effet, les informations contenues dans l'arrêté du 1^{er} février 2002 sur les factures ne permettent pas aux consommateurs de connaître son profil de consommation. Le présent amendement propose donc de rendre cette information disponible au consommateur afin qu'il puisse ajuster au mieux son panier de services (heures de communications sur un même réseau, heures de communication vers d'autres réseaux, heures d'appel réellement consommées, SMS, MMS, transfert de données, etc...) à ses besoins.

En réduisant l'asymétrie informationnelle, le présent amendement permet par ailleurs de renforcer la concurrence dans le secteur de la téléphonie mobile dans la mesure où cet amendement permettra en pratique le développement des comparateurs de prix et donc, pour être compétitif l'opérateur sera donc contraint de s'y adapter et de proposer des offres plus avantageuses à leurs clients.

AMENDEMENT

CE 46

présenté par
Mme Laure de La Raudière

ARTICLE 3

Supprimer l'alinéa 21.

EXPOSÉ SOMMAIRE

Ce nouvel article L. 121-84-11 2° du code de la consommation, crée une l'obligation d'informer au moins une fois par an un consommateur si une autre offre de l'opérateur correspond mieux à ses besoins.

Cette disposition est très intrusive pour le consommateur car elle supposera que l'opérateur surveille les habitudes de consommation du client (appels vers tel ou tel pays qui justifierait de prendre une offre où les appels vers ce pays sont inclus dans un forfait, consommation de données qui peut justifier le passage à un forfait incluant plus ou moins de volumes data échangés, qui suppose une surveillance de la consommation du client etc.).

Dans la mesure où le consommateur peut voir mois après mois son niveau de facturation et consulter à tout moment les différentes formules proposées par son opérateur, cette disposition n'apparaît pas nécessaire.

Par ailleurs, elle serait unique dans le domaine du commerce où nulle part on impose à une entreprise de surveiller la consommation de son client pour lui proposer des offres différentes.

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

A M E N D E M E N T

CE 242

Présenté par

M Lionel TARDY,

Article 3

Supprimer l'alinéa 21.

EXPOSE SOMMAIRE

Ce nouvel article L 121-84-11 2° du code de la consommation, crée une l'obligation d'informer au moins une fois par an un consommateur si une autre offre de l'opérateur correspond mieux à ses besoins.

Cette disposition est très intrusive pour le consommateur car elle supposera que l'opérateur surveille de manière systématique les habitudes de consommation du client (appels vers tel ou tel pays qui justifierait de prendre une offre où les appels vers ce pays sont inclus dans un forfait, consommation de données qui peut justifier le passage à un forfait incluant plus ou moins de volumes data échangés, qui suppose une surveillance de la consommation du client etc.).

Dans la mesure où le consommateur peut voir mois après mois son niveau de facturation et consulter à tout moment les différentes formules proposées par son opérateur, cette disposition n'apparaît pas nécessaire.

Par ailleurs, elle serait unique dans le domaine du commerce où nulle part on impose à une entreprise de surveiller la consommation de son client pour lui proposer des offres différentes.

ASSEMBLÉE NATIONALE

2011

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

Commission	
Gouvernement	

AMENDEMENT**présenté par****Jean Dionis du Séjour**

ARTICLE 3

Supprimer l'alinéa 21.

EXPOSÉ SOMMAIRE

Si cette obligation d'informer le consommateur paraît être une bonne idée, elle semble difficilement applicable et sera très intrusive.

De plus, aucun régime de sanction ne vient préciser les conséquences d'un manquement à cette obligation.

AMENDEMENT

CE 45

présenté par
Mme Laure de La Raudière

ARTICLE 3

Rédiger ainsi l'alinéa 21 :

« 2° De proposer au consommateur, au moins une fois par an, par courrier électronique ou courrier postal, d'être contacté par un conseiller qui examinera sa situation afin de déterminer si, pour une consommation identique de services de communications électroniques, une offre qu'il commercialise serait plus adaptée à ses besoins et les conditions de cette offre. »

EXPOSÉ SOMMAIRE

Cet amendement propose de modifier le nouvel article L 121-84-11 2° du code de la consommation, qui crée une l'obligation d'informer au moins une fois par an un consommateur si une autre offre de l'opérateur correspond mieux à ses besoins.

Le projet de loi prévoit d'imposer aux opérateurs d'appeler le consommateur au moins une fois par an. Or, cette disposition est très intrusive pour le consommateur car elle supposera que l'opérateur surveille les habitudes de consommation du client (appels vers tel ou tel pays qui justifierait de prendre une offre où les appels vers ce pays sont inclus dans un forfait, consommation de données qui peut justifier le passage à un forfait incluant plus ou moins de volumes data échangés, qui suppose une surveillance de la consommation du client etc.).

Aussi, afin de satisfaire aux besoins des consommateurs, sans que cette mesure soit intrusive, le présent amendement dispose que l'opérateur adresse un courrier ou un courriel à son client lui proposant d'avoir un contact avec un opérateur afin de faire le point sur sa consommation et les tarifs pouvant lui être proposé pour optimiser sa facture.

ASSEMBLÉE NATIONALE

2011

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

Commission	
Gouvernement	

AMENDEMENT

présenté par

Jean Dionis du Séjour

ARTICLE 3

Rédiger ainsi l'alinéa 21 :

« 2° D'informer le consommateur, au moins une fois par an, qu'il se tient à sa disposition pour lui indiquer si, pour une consommation identique de services de communications électroniques, une offre qu'il commercialise serait plus adaptée à ses besoins et lui préciser les conditions de cette offre ; ».

EXPOSÉ SOMMAIRE

S'il est souhaitable de permettre au consommateur d'être régulièrement contacté par son opérateur afin de savoir si une offre correspondrait mieux à ses besoins, un tel dispositif, de par son caractère automatique, ne manquera pas d'être perçu comme trop intrusif par de nombreux consommateurs qui ne souhaitent pas être ainsi sollicités.

Il convient donc que les fournisseurs de services soit tenus d'informer les consommateurs, ce qui peut se faire par un moyen moins intrusif qu'un appel, qu'ils se tiennent à leur disposition pour leur indiquer si une offre qu'ils proposent correspondrait mieux à leurs besoins.

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

CE 243

AM E N D E M E N T

Présenté par
M. Lionel TARDY,

Article 3

À l'alinéa 21,

après les mots :

« une fois par an »,

insérer les mots :

« s'il en fait la demande ».

EXPOSE SOMMAIRE

S'il est souhaitable de permettre au consommateur d'être régulièrement contacté par son opérateur afin de savoir si une offre correspondrait mieux à ses besoins, un tel dispositif, de par son caractère automatique, ne manquera pas d'être perçu comme trop intrusif par de nombreux consommateurs qui ne souhaitent pas être ainsi sollicités.

Il convient donc de conditionner cette obligation incombant aux fournisseurs de services à la demande des consommateurs.

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

AMENDEMENT

N° 383

présenté par
M. Daniel Fâsquelle, rapporteur

ARTICLE 3

A l'alinéa 21, remplacer le mot :

« serait »

par le mot :

« est »

Exposé sommaire

Rédactionnel.

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

AMENDEMENT

N° 382

présenté par
M. Daniel Fasquelle, rapporteur

ARTICLE 3

A l'alinéa 21, remplacer le mot :

« ses besoins »

par les mots :

« son profil de consommation standardisé »

Exposé sommaire

Cohérence avec un amendement précédent.

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

AMENDEMENT

N° 385

présenté par
M. Daniel Fasquelle, rapporteur

la première
occurrence du

ARTICLE 3

A l'alinéa 22, après le mot :

« à »

insérer le mot :

« la »

Exposé sommaire

Rédactionnel.

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

AMENDEMENT

N° 386

présenté par
M. Daniel Fasquelle, rapporteur

ARTICLE 3

A l'alinéa 22, 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° 388

présenté par
M. Daniel Fasquelle, rapporteur

ARTICLE 3

A l'alinéa 22, après le mot :

« internet »

insérer les mots :

« et, lorsqu'il existe, sur l'espace sécurisé du consommateur mentionné au 1°, »

Exposé sommaire

Cet amendement a pour objet de permettre au consommateur de mieux connaître les frais de résiliation qu'il doit acquitter en cas de rupture de son contrat en prévoyant que l'outil de calcul de ces frais prévu à l'alinéa 22 doit être accessible à partir de l'espace sécurisé prévu à l'alinéa 20.

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

AMENDEMENT

N° 384

présenté par
M. Daniel Fasquelle, rapporteur

ARTICLE 3

A l'alinéa 22, remplacer le mot :

« doit »

par le mot :

« devrait »

Exposé sommaire

Rédactionnel.

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

AMENDEMENT

N° 387

présenté par
M. Daniel Fasquelle, rapporteur

ARTICLE 3

A l'alinéa 22, remplacer le mot :

« payer »

par le mot :

« acquitter »

Exposé sommaire

Rédactionnel.

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

AMENDEMENT

présenté par M. Jean-Luc Warsmann

ARTICLE 3

Après l'alinéa 22, insérer l'alinéa suivant :

« 4° De prévoir, à la demande du consommateur, la mise à disposition des informations mentionnées au 2° au moins sur un autre support durable. »

EXPOSÉ SOMMAIRE

Aux termes du projet de loi, l'accès des consommateurs aux éléments d'information sur la pertinence des offres dont ils bénéficient se ferait exclusivement par voie électronique. Cela conduirait à exclure les personnes n'ayant pas d'accès à internet, que ce soit pour des raisons personnelles, sociologiques (âge notamment) ou techniques (zones rurales, par exemple). Cet amendement vise à pallier à cette rupture d'égalité, en prévoyant que les opérateurs soient tenus de fournir sur tout autre support durable, à la demande d'un consommateur, des indications sur les offres les plus adaptées à sa consommation.

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

AMENDEMENT

N° 389

présenté par
M. Daniel Fasquelle, rapporteur

ARTICLE 3

A l'alinéa 24, remplacer le mot :

« mentionné »

par les mots :

« et le profil de consommation mentionnés »

Exposé sommaire

Coordination avec un amendement précédent.

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

AMENDEMENT

présenté par M. Jean-Luc Warsmann

ARTICLE 3

Compléter la seconde phrase de l'alinéa 24 par les mots :

« , les informations dont doit disposer le consommateur pour utiliser l'outil de calcul et les modalités pratiques d'utilisation de cet outil mentionné au 3° ».

EXPOSÉ SOMMAIRE

Amendement qui ajoute des précisions sur les indications que l'arrêté ministériel devra prévoir pour une information la plus éclairée possible des consommateurs de services de communications électroniques.

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

AMENDEMENT

N° 390

présenté par
M. Daniel Fasquelle, rapporteur

ARTICLE 3

Rédiger ainsi l'alinéa 25 :

« Les modalités d'application de cet article sont prises après avis de la Commission nationale de l'informatique et des libertés et de l'Autorité de la concurrence. »

Exposé sommaire

Cet amendement prévoit que l'autorité de la concurrence sera consultée sur les modalités d'application du nouvel article L. 121-84-11 du code de la consommation. Cette précision paraît utile car l'indication au consommateur par l'opérateur d'une offre plus adaptée à ses besoins risque de soulever des difficultés au regard des règles de concurrence, notamment celles qui encadrent le croisement des bases de données relatives à la clientèle fixe et mobile (cf. l'avis du 14 juin 2010 de l'autorité de la concurrence relatif à l'utilisation croisée des bases de clientèle).

ASSEMBLÉE NATIONALE

2011

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

Commission	
Gouvernement	

AMENDEMENT

présenté par

Jean Dionis du Séjour

ARTICLE 3

A l'alinéa 26, supprimer les mots : « et de blocage des services de communications électroniques »

EXPOSÉ SOMMAIRE

Le présent amendement propose de limiter le dispositif d'alerte envisagé par le projet de loi aux consommations de services mobiles de données électroniques (« data mobile »), seuls services pour lesquels un tel dispositif serait effectivement opérationnel et utile. Il supprime également l'obligation de mettre en œuvre un dispositif de blocage, redondant avec les offres bloquées proposées par les opérateurs.

Le blocage imposé pour la voix et la data n'est pas pertinent

Il est important de bien distinguer les deux pans prévus initialement par le dispositif gouvernemental : l'alerte et le blocage. S'il est nécessaire de mieux informer les consommateurs sur leur consommation par des alertes afin qu'ils puissent la maîtriser, le blocage en revanche ne relève pas de cette « maîtrise » de la consommation.

En effet, il existe déjà des forfaits bloqués qui permettent d'éviter tout hors forfait. Un tel dispositif semble donc nier l'existence même de ces forfaits bloqués et la liberté de choix des consommateurs entre forfaits bloqués et non-bloqués.

Par ailleurs, en cas de déplacement à l'étranger, les consommateurs bloqués seront contraints de joindre, avec les moyens restant à leur disposition, leur service client pour débloquer... De

même, un tel blocage serait particulièrement préjudiciable lors de situations d'urgence, avec des questions de responsabilité en perspective pour un avocat ou un médecin bloqué en pleine activité.

Concernant les services mobiles de données, il existe déjà un dispositif facultatif de blocage à 60€ au niveau européen. Certains opérateurs ont également mis en place des dispositifs gratuits permettant aux consommateurs en voyage à l'étranger de recevoir en temps réel des alertes à différents paliers de consommation de données. Cependant, ces dispositifs s'appuient sur des composants déployés sur les réseaux uniquement pour le transport de données, et pas pour la voix.

L'alerte et à fortiori le blocage pour la consommation voix ne peuvent être mis en œuvre en temps réel par les opérateurs

Pour cette dernière, afin de connaître la consommation d'un consommateur à l'étranger, les opérateurs français dépendent exclusivement des informations de consommation qui leur sont transmises par les opérateurs locaux. La norme internationale prévoyant les délais de transmission de ces informations précise un délai normal de 36 heures et un délai exceptionnel de 30 jours. Dès lors que ces informations sont transmises avec un délai « normal » de 36 heures, il est impossible pour un opérateur français d'alerter (et a fortiori de bloquer) son client sur sa consommation voix à l'étranger.

Ainsi, un opérateur français pourrait découvrir, avec plusieurs jours de retard, qu'un de ses clients à l'étranger a largement dépassé le niveau auquel il aurait dû être bloqué, et pourrait voir sa responsabilité engagée sur les sommes facturées au-delà du plafond.

De même, un consommateur en France pourrait largement dépasser le plafond qui serait instauré avec un seul appel de longue durée vers un numéro surtaxé. L'opérateur ne se rendrait alors compte de cette consommation qu'à la fin de l'appel et ne pourrait réagir qu'a posteriori, sans aucune possibilité d'alerter ni de bloquer.

Les chocs de facturation (« bill-shocks ») sont un phénomène associé à la consommation de services de données

S'il est facile pour un consommateur d'avoir une idée de la durée de ses communications, il n'en va pas de même pour sa consommation de « services mobiles de données » (la consommation d'internet mobile est très variable d'une application ou d'un site à l'autre).

Ainsi, comme l'a noté la CSSPPCE, « *pour cette technologie relativement nouvelle, certains consommateurs peu familiers peuvent avoir besoin d'une protection* ». Aussi, sans aucune perte d'efficacité tout en tenant compte des possibilités effectives des opérateurs, ce dispositif ne devrait porter que sur l'alerte des consommateurs quant à leur consommation « de services de données », conformément à la proposition de la CSSPPCE.

ASSEMBLÉE NATIONALE

2011

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

Commission	
Gouvernement	

AMENDEMENT

présenté par

Jean Dionis du Séjour

ARTICLE 3

Compléter l'alinéa 26 par les mots : « de services mobiles de données électroniques »

EXPOSÉ SOMMAIRE

Le présent amendement propose de limiter le dispositif d'alerte envisagé par le projet de loi aux consommations de services mobiles de données électroniques (« data mobile »), seuls services pour lesquels un tel dispositif serait effectivement opérationnel et utile. Il supprime également l'obligation de mettre en œuvre un dispositif de blocage, redondant avec les offres bloquées proposées par les opérateurs.

Le blocage imposé pour la voix et la data n'est pas pertinent

Il est important de bien distinguer les deux pans prévus initialement par le dispositif gouvernemental : l'alerte et le blocage. S'il est nécessaire de mieux informer les consommateurs sur leur consommation par des alertes afin qu'ils puissent la maîtriser, le blocage en revanche ne relève pas de cette « maîtrise » de la consommation.

En effet, il existe déjà des forfaits bloqués qui permettent d'éviter tout hors forfait. Un tel dispositif semble donc nier l'existence même de ces forfaits bloqués et la liberté de choix des consommateurs entre forfaits bloqués et non-bloqués.

Par ailleurs, en cas de déplacement à l'étranger, les consommateurs bloqués seront contraints

de joindre, avec les moyens restant à leur disposition, leur service client pour débloquer... De même, un tel blocage serait particulièrement préjudiciable lors de situations d'urgence, avec des questions de responsabilité en perspective pour un avocat ou un médecin bloqué en pleine activité.

Concernant les services mobiles de données, il existe déjà un dispositif facultatif de blocage à 60€ au niveau européen. Certains opérateurs ont également mis en place des dispositifs gratuits permettant aux consommateurs en voyage à l'étranger de recevoir en temps réel des alertes à différents paliers de consommation de données. Cependant, ces dispositifs s'appuient sur des composants déployés sur les réseaux uniquement pour le transport de données, et pas pour la voix.

L'alerte et à fortiori le blocage pour la consommation voix ne peuvent être mis en œuvre en temps réel par les opérateurs

Pour cette dernière, afin de connaître la consommation d'un consommateur à l'étranger, les opérateurs français dépendent exclusivement des informations de consommation qui leur sont transmises par les opérateurs locaux. La norme internationale prévoyant les délais de transmission de ces informations précise un délai normal de 36 heures et un délai exceptionnel de 30 jours. Dès lors que ces informations sont transmises avec un délai « normal » de 36 heures, il est impossible pour un opérateur français d'alerter (et a fortiori de bloquer) son client sur sa consommation voix à l'étranger.

Ainsi, un opérateur français pourrait découvrir, avec plusieurs jours de retard, qu'un de ses clients à l'étranger a largement dépassé le niveau auquel il aurait dû être bloqué, et pourrait voir sa responsabilité engagée sur les sommes facturées au-delà du plafond.

De même, un consommateur en France pourrait largement dépasser le plafond qui serait instauré avec un seul appel de longue durée vers un numéro surtaxé. L'opérateur ne se rendrait alors compte de cette consommation qu'à la fin de l'appel et ne pourrait réagir qu'a posteriori, sans aucune possibilité d'alerter ni de bloquer.

Les chocs de facturation (« bill-shocks ») sont un phénomène associé à la consommation de services de données

S'il est facile pour un consommateur d'avoir une idée de la durée de ses communications, il n'en va pas de même pour sa consommation de « services mobiles de données » (la consommation d'internet mobile est très variable d'une application ou d'un site à l'autre).

Ainsi, comme l'a noté la CSSPPCE, « *pour cette technologie relativement nouvelle, certains consommateurs peu familiers peuvent avoir besoin d'une protection* ». Aussi, sans aucune perte d'efficacité tout en tenant compte des possibilités effectives des opérateurs, ce dispositif ne devrait porter que sur l'alerte des consommateurs quant à leur consommation « de services de données », conformément à la proposition de la CSSPPCE.

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 Bouillonnet, 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

Compléter l'alinéa 26 par la phrase suivante :

« Le blocage du service de la voix ne peut se faire qu'après le consentement express de l'abonné »

EXPOSE SOMMAIRE

Cet amendement se justifie par son texte même.

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 Bouillonnet, 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

Compléter l'alinéa 26 par la phrase suivante :

« Le dispositif d'alerte s'applique à l'ensemble des services compris dans l'offre souscrite par le consommateur. »

EXPOSE SOMMAIRE

Cet amendement vise à préciser la portée de la disposition, en confirmant qu'elle concerne l'ensemble des services souscrits : voix, SMS et données. Cette mesure permettra au consommateur de mieux maîtriser sa facture, tout en veillant à ce qu'il puisse toujours utiliser le service « voix » en cas de nécessité absolue.

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

A M E N D E M E N T

CE 244

Présenté par
M Lionel TARDY,

Article 3

Compléter l'alinéa 26 par la phrase suivante :

« Le dispositif d'alerte et de blocage s'applique à l'ensemble des services compris dans l'offre souscrite par le consommateur. »

EXPOSE SOMMAIRE

Cet amendement vise à préciser la portée de la disposition, en confirmant qu'elle concerne l'ensemble des services souscrits : voix, SMS et données. Cette mesure permettra au consommateur de mieux maîtriser sa facture.

ASSEMBLÉE NATIONALE

2011

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

Commission	
Gouvernement	

AMENDEMENT

présenté par
Jean Dionis du Séjour

ARTICLE 3

Compléter l'alinéa 26 par la phrase suivante :

« Le dispositif d'alerte et de blocage s'applique à l'ensemble des services compris dans l'offre souscrite par le consommateur. »

EXPOSÉ SOMMAIRE

Cet amendement vise à préciser la portée de la disposition, en confirmant qu'elle concerne l'ensemble des services souscrits : voix, SMS et données. Cette mesure permettra au consommateur de mieux maîtriser sa facture.

ASSEMBLÉE NATIONALE

2011

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

Commission	
Gouvernement	

AMENDEMENT

présenté par

Jean Dionis du Séjour

ARTICLE 3

A l'alinéa 27, supprimer les mots :

« les services auxquels ce dispositif s'applique, »

et les mots :

« ainsi que du blocage des services et de leur reprise ».

EXPOSÉ SOMMAIRE

Le présent amendement propose de limiter le dispositif d'alerte envisagé par le projet de loi aux consommations de services mobiles de données électroniques (« data mobile »), seuls services pour lesquels un tel dispositif serait effectivement opérationnel et utile. Il supprime également l'obligation de mettre en œuvre un dispositif de blocage, redondant avec les offres bloquées proposées par les opérateurs.

Le blocage imposé pour la voix et la data n'est pas pertinent

Il est important de bien distinguer les deux pans prévus initialement par le dispositif gouvernemental : l'alerte et le blocage. S'il est nécessaire de mieux informer les consommateurs sur leur consommation par des alertes afin qu'ils puissent la maîtriser, le blocage en revanche ne relève pas de cette « maîtrise » de la consommation.

En effet, il existe déjà des forfaits bloqués qui permettent d'éviter tout hors forfait. Un tel

dispositif semble donc nier l'existence même de ces forfaits bloqués et la liberté de choix des consommateurs entre forfaits bloqués et non-bloqués.

Par ailleurs, en cas de déplacement à l'étranger, les consommateurs bloqués seront contraints de joindre, avec les moyens restant à leur disposition, leur service client pour débloquer... De même, un tel blocage serait particulièrement préjudiciable lors de situations d'urgence, avec des questions de responsabilité en perspective pour un avocat ou un médecin bloqué en pleine activité.

Concernant les services mobiles de données, il existe déjà un dispositif facultatif de blocage à 60€ au niveau européen. Certains opérateurs ont également mis en place des dispositifs gratuits permettant aux consommateurs en voyage à l'étranger de recevoir en temps réel des alertes à différents paliers de consommation de données. Cependant, ces dispositifs s'appuient sur des composants déployés sur les réseaux uniquement pour le transport de données, et pas pour la voix.

L'alerte et à fortiori le blocage pour la consommation voix ne peuvent être mis en œuvre en temps réel par les opérateurs

Pour cette dernière, afin de connaître la consommation d'un consommateur à l'étranger, les opérateurs français dépendent exclusivement des informations de consommation qui leur sont transmises par les opérateurs locaux. La norme internationale prévoyant les délais de transmission de ces informations précise un délai normal de 36 heures et un délai exceptionnel de 30 jours. Dès lors que ces informations sont transmises avec un délai « normal » de 36 heures, il est impossible pour un opérateur français d'alerter (et a fortiori de bloquer) son client sur sa consommation voix à l'étranger.

Ainsi, un opérateur français pourrait découvrir, avec plusieurs jours de retard, qu'un de ses clients à l'étranger a largement dépassé le niveau auquel il aurait dû être bloqué, et pourrait voir sa responsabilité engagée sur les sommes facturées au-delà du plafond.

De même, un consommateur en France pourrait largement dépasser le plafond qui serait instauré avec un seul appel de longue durée vers un numéro surtaxé. L'opérateur ne se rendrait alors compte de cette consommation qu'à la fin de l'appel et ne pourrait réagir qu'a posteriori, sans aucune possibilité d'alerter ni de bloquer.

Les chocs de facturation (« bill-shocks ») sont un phénomène associé à la consommation de services de données

S'il est facile pour un consommateur d'avoir une idée de la durée de ses communications, il n'en va pas de même pour sa consommation de « services mobiles de données » (la consommation d'internet mobile est très variable d'une application ou d'un site à l'autre).

Ainsi, comme l'a noté la CSSPPCE, « *pour cette technologie relativement nouvelle, certains consommateurs peu familiers peuvent avoir besoin d'une protection* ». Aussi, sans aucune perte d'efficacité tout en tenant compte des possibilités effectives des opérateurs, ce dispositif ne devrait porter que sur l'alerte des consommateurs quant à leur consommation « de services de données », conformément à la proposition de la CSSPPCE.

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

AMENDEMENT

N° 391

présenté par
M. Daniel Fasquelle, rapporteur

ARTICLE 3

A l'alinéa 27, remplacer les mots :

« désactiver ce dispositif à sa demande »

par les mots :

« paramétrer ce dispositif et le désactiver »

Exposé sommaire

Le consommateur doit pouvoir décider de la manière dont il veut maîtriser sa consommation. C'est pourquoi cet amendement lui permet de paramétrer le dispositif d'alerte et de blocage prévu à l'alinéa 26. Les modalités d'application seront précisées dans l'arrêté prévu à l'alinéa 27.

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

AMENDEMENT

CE 245

Présenté par

M. Lionel TARDY,

Article 3

Substituer aux alinéas 28 à 31 l'alinéa suivant :

« Art. L. 121-84-13. – Les fournisseurs de services ne peuvent mettre en place aucun blocage technique ou logiciel empêchant l'utilisation des équipements qu'ils commercialisent sur l'ensemble des réseaux de télécommunication disponibles. »

EXPOSE SOMMAIRE

Cet amendement vise à interdire le « simlockage » ou verrouillage des terminaux afin d'empêcher l'utilisation d'un terminal sur un autre réseau que celui initialement choisi par l'abonné. Il devait s'agir d'une solution transitoire dans l'attente de solutions efficaces contre le vol des terminaux. Or, depuis 1998, d'importants progrès ont été réalisés et n'importe quel téléphone peut désormais être bloqué à distance. Par conséquent, le simlockage du téléphone mobile n'est plus nécessaire pour le protéger du vol. D'autant plus que le blocage technique via l'utilisation du numéro IMEI est plus efficace, puisque le simlockage permet toujours d'utiliser le téléphone sur le réseau de l'opérateur qui l'a vendu au consommateur.

Les opérateurs défendent volontiers le simlockage en arguant de sa nécessité pour limiter les comportements opportunistes de la part des consommateurs. Sans simlockage, le consommateur serait, selon eux, libre de quitter son opérateur après avoir souscrit un abonnement accompagné d'un téléphone subventionné. Cet argument est bien entendu irrecevable dans la mesure où le consommateur bénéficie d'un téléphone mobile subventionné en échange d'une période minimale d'engagement d'un an. Il lui est donc impossible de résilier son abonnement pour jouir du téléphone via un autre opérateur, ni de multiplier les souscriptions pour bénéficier très régulièrement d'un nouveau téléphone. Dans les faits, le consommateur s'engage le plus souvent pour 24 mois. Dès lors il lui est impossible de bénéficier, dans ce laps de temps, d'un autre terminal subventionné sans s'engager chez un autre opérateur et en payant deux abonnements pendant au moins un an.

De plus, dans la mesure où le consommateur assume les obligations de son engagement et que le prix de son forfait intègre le financement du terminal, l'usage qu'il peut faire de ce dernier n'a aucun impact sur l'opérateur. Par conséquent, il doit être libre d'en jouir comme bon lui semble, mais aussi le cas échéant de le céder.

ASSEMBLÉE NATIONALE

2011

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

présenté par

Jean Dionis du Séjour

ARTICLE 3

Substituer aux alinéas 28 à 31 l'alinéa suivant :

« *Art. L. 121-84-13.* – Les fournisseurs de services ne peuvent mettre en place aucun blocage technique ou logiciel empêchant l'utilisation des équipements qu'ils commercialisent sur l'ensemble des réseaux de télécommunication disponibles. »

EXPOSÉ SOMMAIRE

Cet amendement vise à interdire le « simlockage » ou verrouillage des terminaux afin d'empêcher l'utilisation d'un terminal sur un autre réseau que celui initialement choisi par l'abonné. Il devait s'agir d'une solution transitoire dans l'attente de solutions efficaces contre le vol des terminaux. Or, depuis 1998, d'importants progrès ont été réalisés et n'importe quel téléphone peut désormais être bloqué à distance. Par conséquent, le simlockage du téléphone mobile n'est plus nécessaire pour le protéger du vol. D'autant plus que le blocage technique via l'utilisation du numéro IMEI est plus efficace, puisque le simlockage permet toujours d'utiliser le téléphone sur le réseau de l'opérateur qui l'a vendu au consommateur.

Les opérateurs défendent volontiers le simlockage en arguant de sa nécessité pour limiter les comportements opportunistes de la part des consommateurs. Sans simlockage, le consommateur serait, selon eux, libre de quitter son opérateur après avoir souscrit un abonnement accompagné d'un téléphone subventionné. Cet argument est bien entendu irrecevable dans la mesure où le consommateur bénéficie d'un téléphone mobile subventionné en échange d'une période minimale d'engagement d'un an. Il lui est donc impossible de résilier son abonnement pour jouir du téléphone via un autre opérateur, ni de multiplier les souscriptions pour bénéficier très régulièrement d'un nouveau téléphone. Dans les faits, le consommateur s'engage le plus souvent pour 24 mois. Dès lors il lui est impossible de bénéficier, dans ce laps de temps, d'un autre terminal subventionné sans s'engager chez un

autre opérateur et en payant deux abonnements pendant au moins un an¹.

De plus, dans la mesure où le consommateur assume les obligations de son engagement et que le prix de son forfait intègre le financement du terminal, l'usage qu'il peut faire de ce dernier n'a aucun impact sur l'opérateur. Par conséquent, il doit être libre d'en jouir comme bon lui semble, mais aussi le cas échéant de le céder.

¹ Le consommateur a la possibilité de partir de chez son opérateur après 12 mois d'abonnement. Cependant, cette disposition introduite par la loi Châtel prévoit une pénalité d'au moins un quart des montants dûs, ce qui s'avère dissuasif.

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

AMENDEMENT

N° 392

présenté par
M. Daniel Fasquelle, rapporteur

ARTICLE 3

A l'alinéa 29, remplacer les mots :

« code de »

par les mots :

« informations permettant le »

Exposé sommaire

Le déverrouillage du terminal se fait parfois par d'autres moyens que l'utilisation d'un code. Cet amendement propose donc une rédaction plus générale que celle actuellement retenue à l'alinéa 29 prévoyant que les opérateurs devront communiquer gratuitement au consommateur les « informations » permettant le déverrouillage plutôt que le « code ».

AMENDEMENT

CE 73

présenté par

Mme Laure de La Raudière

ARTICLE 3

Supprimer l'alinéa 32

Exposé sommaire

L'utilisation du terme « illimité » dans les publicités et les documents commerciaux par les opérateurs de communications électroniques est parfois trompeuse. Le recours à ce terme devrait logiquement être limité aux offres ne comportant pas de restriction quantitative (sauf éventuellement, dans le cadre d'une clause d'usage raisonnable, une réduction du débit ne conduisant pas à une dégradation excessive la qualité de service et sans coût additionnel).

Pour autant, l'alinéa 32 est problématique.

1° Des dispositions du code de la consommation encadrent de manière générale la publicité : si elles ne sont pas satisfaisantes, il faut les modifier. Mais régler dans la loi les conditions d'utilisation de termes spécifiques comme « illimité » entraîne le législateur sur une pente dangereuse, celle de la redéfinition légale du vocabulaire.

2° Par ailleurs, la référence aux qualifications d'« illimité » et « 24h/24 » mais aussi aux « termes équivalents » paraît constituer un facteur d'insécurité juridique.

C'est pourquoi il est proposé de supprimer l'alinéa 32.

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

CE 246

A M E N D E M E N T

Présenté par

M. Lionel TARDY,

Article 3

Substituer à l'alinéa 32, 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. »

EXPOSE 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.

ASSEMBLÉE NATIONALE

2011

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

Commission	
Gouvernement	

AMENDEMENT**présenté par****Jean Dionis du Séjour**

ARTICLE 3

Rédiger ainsi l'alinéa 32 :

« *Art. L. 121-84-14.*— 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. »

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.

PJL renforcer les droits, la protection et l'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 Bouillonnet, 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 32 :

« Art. L. 121-84-14. - La mention « illimité » est réservée pour définir ou promouvoir des offres ne présentant aucune restriction d'usage (durée de connexion ou volumes de données téléchargées ou envoyées) »

Exposé sommaire

Les abonnements à Internet fixe se caractérisent depuis plusieurs années par un accès illimité en terme de temps de connexion et de volume de données échangées. Ce modèle d'abondance a permis la simplification des offres Internet et explique en partie le succès et la pénétration du Haut Débit en France.

Par ailleurs, l'apparition des terminaux mobiles connectés a favorisé les usages nomades d'Internet.

Le terme « illimité » est fréquemment employé par les opérateurs pour décrire ou faire la promotion d'offres qui sont en fait bridées une fois un pallier de volume de données consommé atteint.

Du point de vue de la protection du consommateur, il apparaît souhaitable d'interdire de qualifier d'« illimitées » ce type d'offres.

A charge pour les opérateurs de trouver une autre qualification marketing.

AMENDEMENT

N° 393

présenté par
M. Daniel Fasquelle, rapporteur

ARTICLE 3

Compléter l'alinéa 32 par la phrase suivante :

« Ces restrictions et exclusions sont indiquées sur la même page que la mention principale, à proximité immédiate de cette dernière, et ne sont pas présentées sous forme de note en bas de page. »

EXPOSÉ SOMMAIRE

Le présent amendement a pour objet de préciser la portée du nouvel article L. 121-84-14 créé par le projet loi, qui prévoit un encadrement de l'usage des termes du type « illimité » afin de garantir la loyauté de cet usage. Il arrive en effet que les mentions rectificatives afférentes à ces termes, informant par exemple le consommateur d'une clause « *d'usage raisonnable* » (*fair use*) soit insuffisamment lisibles. Tel est le cas lorsqu'elles ne figurent pas sur la même page que la mention principale. Tel est aussi le cas lorsque bien que figurant sur cette page, leur localisation est trop éloignée de la mention principale, notamment lorsque l'opérateur utilise la technique du renvoi en bas de page.

Afin de mieux encadrer les pratiques des opérateurs, le présent amendement prévoit d'ajouter à la fin du nouvel article L. 121-84-14 du code de la consommation créé par le neuvième alinéa du VI de l'article 3 du projet de loi une phrase précisant que les restrictions et exclusions aux offres de services de communications électroniques de type *illimité* doivent être indiquées sur la même page que la mention principale, à proximité immédiate de cette dernière, et qu'elle ne doivent pas être présentées sous forme de note en bas de page.

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

AMENDEMENT

N° 394

présenté par
M. Daniel Fasquelle, rapporteur

ARTICLE 3

Rédiger ainsi l'alinéa 33 :

« Aux articles L. 121-83, L. 121-84-1, L. 121-84-3, L. 121-84-5, L. 121-84-6 et L. 121-84-7 du même code, les mots : « de communications électroniques au sens du 6° de l'article L. 32 du code des postes et des communications électroniques » sont supprimés. Au deuxième alinéa de l'article L. 121-84-1 du même code, les mots : « de communications électroniques au sens du 6° de l'article L. 32 précité, » sont supprimés. »

Exposé sommaire

Rédactionnel.

ASSEMBLÉE NATIONALE

2011

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

Commission	
Gouvernement	

AMENDEMENT

présenté par
Jean Dionis du Séjour

ARTICLE 3

Après l'alinéa 33, insérer l'alinéa suivant :

« VII *bis*. – Au douzième alinéa du I de l'article L. 44 du code des postes et des communications électroniques, remplacer deux fois les mots « dix jours » par les mots « quarante huit heures ». »

EXPOSÉ SOMMAIRE

Cet amendement vise à réduire le délai de portabilité du numéro de 10 jours à 48 heures. Actuellement, la durée de la portabilité des numéros représente une barrière à la sortie pour le consommateur. Par ailleurs, elle implique que le consommateur paie pendant ce laps de temps deux abonnements.

Cet amendement vise donc à activer la concurrence et permet également une adaptation au droit issue de l'Union européenne puisque la portabilité en 48 heures est une des dispositions du paquet telecom.

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

AMENDEMENT

N° 395

présenté par
M. Daniel Fasquelle, rapporteur

ARTICLE 3

A l'alinéa 34, après la référence :

« L. 121-84-7 »

insérer les mots :

« dans la rédaction issue de la présente loi, ainsi que »

Exposé sommaire

Rédactionnel.

AMENDEMENT

N° 396

présenté par
M. Daniel Fasquelle, rapporteur

ARTICLE 3

A l'alinéa 34, remplacer les mots :

« , dans leur rédaction issue de la présente loi, »

par les mots :

« du même code »

Exposé sommaire

Rédactionnel.

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

AMENDEMENT

N° 397

présenté par
M. Daniel Fasquelle, rapporteur

ARTICLE 3

A l'alinéa 35, supprimer les mots :

« , dans sa rédaction issue de la présente loi, »

Exposé sommaire

Rédactionnel.

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

AMENDEMENT

N° 398

présenté par
M. Daniel Fasquelle, rapporteur

ARTICLE 3

A l'alinéa 35, remplacer le mot :

« publication »

par le mot :

« promulgation »

Exposé sommaire

Rédactionnel.