

ASSEMBLÉE NATIONALE

20 juin 2013

CONSOMMATION - (N° 1156)

Commission	
Gouvernement	

RETIRÉ AVANT DISCUSSION**AMENDEMENT**

N ° 214

présenté par

M. Frédéric Lefebvre et M. Fasquelle

ARTICLE ADDITIONNEL**APRÈS L'ARTICLE 5, insérer l'article suivant:**

Après l'article L. 121-84-11 du code de la consommation, est inséré un article L. 121-84-12 ainsi rédigé :

« Art. L. 121-84-12. - Tout fournisseur de services est tenu :

« 1° De mettre à la disposition du consommateur sur son site internet un espace sécurisé lui donnant accès aux stipulations des documents contractuels et conditions générales de vente qui lui sont applicables, y compris leurs modifications, aux services qui lui sont accessibles et à leurs tarifs et à des informations sur sa consommation de services de communications électroniques ;

« 2° De mettre à la disposition du consommateur sur son site internet et, lorsqu'il existe, sur l'espace sécurisé du consommateur mentionné au 1° un outil lui permettant d'estimer la somme totale qu'il devrait acquitter en cas de résiliation de son contrat ainsi que les informations nécessaires à l'utilisation de cet outil ;

« 3° De prévoir la mise à disposition des informations mentionnées aux 1° et 2° au moins sur un autre support durable à la demande du consommateur.

« L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes s'assure de la disponibilité de guides tarifaires interactifs de comparaison des offres des opérateurs de communications électroniques, respectant un cahier des charges qu'elle édicte. Ce cahier des charges précise notamment les critères suivants auxquels doivent répondre les guides tarifaires interactifs :

« - gratuité pour l'utilisateur final ;

« - accessibilité pour toutes les catégories d'utilisateurs ;

« - pertinence des résultats : exhaustivité, régularité des mises à jour, lisibilité, granularité d'analyse ;

« - transparence et loyauté du service.

« À cette fin, l'autorité délivre un label aux guides remplissant les conditions mentionnées ci-dessus. Elle peut déléguer cette tâche à un organisme indépendant et impartial. Lorsqu'elle constate que le marché ne pourvoit pas à la disponibilité de tels guides, l'autorité en assure elle-même l'édition.

« Les services mentionnés aux 1° et 2° ne donnent lieu à la perception d'aucuns frais.

« Un arrêté conjoint des ministres chargés de la consommation et des communications électroniques, pris après avis du Conseil national de la consommation et de la Commission nationale de l'informatique et des libertés, précise, dans le respect des dispositions de l'article L. 34-1 du code des postes et des communications électroniques, les informations et leur format qui doivent figurer sur l'espace sécurisé mentionné au 1°, la durée et les conditions de leur conservation et les modalités de l'information mentionnée au 2°, y compris les conditions dans lesquelles le consommateur y consent. Il définit également les modalités d'estimation de la somme à acquitter en cas de résiliation du contrat.

« Les modalités d'application du présent article sont prises après avis de l'Autorité de la concurrence. ».

EXPOSÉ SOMMAIRE

L'objet du présent amendement est d'exiger que la loi prévoit que tout opérateur met à disposition du consommateur sur son site internet un espace sécurisé, réservé à chaque client. Cet espace devra donner accès au client à tous les documents contractuels et conditions générales de vente qui lui sont applicables, y compris leurs modifications, aux services qui lui sont accessibles et à leurs tarifs, et à des informations sur sa consommation de services de communications électroniques. Le nouvel article Le présent vise en outre à ce que l'opérateur indique au consommateur, au moins une fois par an, 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.

Cet amendement vise également à permettre la mise à disposition d'un outil de calcul de la somme à payer en cas de résiliation notamment le montant du forfait restant dû en cas de résiliation anticipée et les frais de résiliation, ainsi que la mise à disposition par l'opérateur met des informations nécessaires à l'utilisation de cet outil. Il prévoit en outre qu'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 précise les modalités d'application de ces dispositions.

Cet amendement prévoit en outre que les modalités d'application de la disposition relative à la mise à disposition sur le site internet des opérateurs d'un espace sécurisé réservé à chaque client soient prises après avis de la commission nationale informatique et libertés.