



N° 2680

# ASSEMBLÉE NATIONALE

CONSTITUTION DU 4 OCTOBRE 1958

QUINZIÈME LÉGISLATURE

---

Enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale le 11 février 2020.

## PROPOSITION DE LOI

*visant à assurer une mobilité numérique aux particuliers,*

(Renvoyée à la commission des affaires économiques, à défaut de constitution d'une commission spéciale dans les délais prévus par les articles 30 et 31 du Règlement.)

présentée par Mesdames et Messieurs

Jean-Charles TAUGOURDEAU, Éric STRAUMANN, Jean-Marie SERMIER, Bernard PERRUT, Fabrice BRUN, Laurence TRASTOUR-ISNART, Véronique LOUWAGIE, Josiane CORNELOUP, Bernard DEFLESSELLES, Charles de la VERPILLIÈRE, Thibault BAZIN, Martial SADDIER, Didier QUENTIN, Pierre VATIN, Arnaud VIALA, Isabelle VALENTIN, Éric PAUGET, Claude de GANAY,

députés.

## EXPOSÉ DES MOTIFS

MESDAMES, MESSIEURS,

La plupart des foyers français sont aujourd'hui équipés d'un accès personnel à Internet. Dans une étude de l'INSEE publiée en 2015, trois ménages sur quatre étaient en effet dotés d'un ordinateur et d'un accès à Internet dès 2013. Et cette proportion a naturellement encore évolué au regard du développement des nouvelles technologies et des nouvelles mesures en faveur du numérique sur le territoire national.

Après la loi n° 2008-3 dite « Chatel » du 3 janvier 2008, la loi n° 2014-344 dite « Hamon » du 17 mars 2014 qui ont facilité les résiliations de contrats notamment en matière de téléphonie et d'assurance et la loi n° 2015-990 du 6 août 2015 qui a intégré une mesure, portée par voie d'amendement parlementaire, visant à simplifier le changement de banque, la question de la résiliation est devenue de plus en plus ouverte afin de simplifier le quotidien des Français.

Malgré ces élans, il existe de nombreux autres secteurs où les mécanismes de résiliation demeurent méconnus voire très complexes. Pour exemple, les processus de résiliation des contrats auprès des fournisseurs d'accès Internet apparaissent très lourds et restent très différents en fonction des opérateurs de téléphonie choisis par le consommateur car en fonction des conditions générales de vente de chaque fournisseur.

Il convient dès lors de simplifier les démarches pour les particuliers et de mettre en place un processus permettant au consommateur de pouvoir choisir un nouvel opérateur qui s'occupera de l'ensemble des démarches auprès de l'ancien opérateur et ce en s'assurant aussi bien de la permanence de couverture de l'abonné, de la sauvegarde des données que de la portabilité du numéro de téléphonie fixe.

Tels sont Mesdames, Messieurs, les objectifs de la présente proposition de loi.

## PROPOSITION DE LOI

### **Article unique**

- ① L'article L. 224-39 du code de la consommation est ainsi rédigé :
- ② « La durée du préavis de résiliation d'un contrat de services de communications électroniques ne peut excéder dix jours à compter de la réception par le fournisseur de la demande de résiliation.
- ③ « Le consommateur peut toutefois demander que cette résiliation prenne effet plus de dix jours après la réception, par le fournisseur, de la demande de résiliation.
- ④ « Lorsque le consommateur souhaite opérer un changement d'opérateur, le nouvel opérateur effectue pour le compte du consommateur souhaitant le rejoindre les formalités nécessaires à l'exercice du droit de résiliation. Il s'assure en particulier de la permanence de la couverture du consommateur durant la procédure. »

