



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

téléphone

Question écrite n° 33324

Texte de la question

M. Jean-Marie Demange appelle l'attention de Mme la secrétaire d'Etat aux petites et moyennes entreprises, au commerce et à l'artisanat sur les clauses abusives contenues dans les contrats d'abonnement de téléphonie mobile. Un récent rapport de la commission des clauses abusives révèle la présence de 37 types de clauses abusives dans les contrats des opérateurs, qui ont ainsi largement bafoué les droits des consommateurs. Ayant appris le travail mené par cette commission de la direction des fraudes, les opérateurs ont commencé à revoir le contenu de leurs contrats. En vertu de notre droit positif dans lequel le contrat est la loi des parties, ces nouveaux contrats ne devraient logiquement s'appliquer qu'aux futurs nouveaux abonnés. Cela signifierait que chaque utilisateur ayant actuellement un contrat d'abonnement en cours devra le résilier et contracter un nouvel abonnement dont les conditions seraient exemptes de tout caractère abusif. Ce qui, en l'état actuel des contrats, implique un changement de numéro d'appel. Il lui demande de bien vouloir lui préciser s'il est envisageable de faire bénéficier les très nombreux abonnés, qui ont participé aux succès des opérateurs de téléphonie mobile et aux sociétés de commercialisation de service, des nouveaux contrats qui auront été expurgés des clauses abusives sans changement de leur numéro de téléphone. Par ailleurs, compte tenu du caractère particulièrement illisible de ces contrats, il lui demande de bien vouloir lui indiquer dans quelle mesure les utilisateurs qui auraient été abusés pourraient être dédommagés.

Texte de la réponse

La commission des clauses abusives, commission indépendante placée auprès du ministre chargé de la consommation, a, par délibération en date du 28 mai 1999, recommandé que diverses clauses, considérées comme abusives, soient supprimées des contrats de téléphonie mobile que les opérateurs et les sociétés de commercialisation de services de téléphonie mobile proposent à leurs clients. Les pouvoirs publics entendent donner une suite appropriée aux recommandations de la commission des clauses abusives, et ont prévu de constituer au début de l'automne 1999 un groupe de travail associant l'administration et les professionnels concernés, qui aura pour objectif d'aboutir à la suppression des clauses qui présentent un caractère abusif au sens de la recommandation. La question de la modification des anciens contrats sera naturellement évoquée, et les difficultés techniques ou juridiques qui pourraient se présenter dans ce cadre feront l'objet d'un examen attentif. En cas de litige, les recommandations de la commission des clauses abusives servent de référence pour agir en suppression de clauses abusives devant les tribunaux. L'expérience montre que les juges s'appuient souvent sur ces recommandations. Les consommateurs qui s'estimeraient lésés par certaines des clauses de leur contrat de téléphonie mobile et qui souhaiteraient obtenir réparation des dommages dont ils estimerait avoir fait l'objet peuvent saisir les juridictions compétentes d'une demande de réparation du préjudice subi.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Marie Demange](#)

Circonscription : Moselle (9^e circonscription) - Rassemblement pour la République

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 33324

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : PME, commerce et artisanat

Ministère attributaire : PME, commerce et artisanat

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 26 juillet 1999, page 4510

Réponse publiée le : 27 septembre 1999, page 5643