



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

téléphone

Question écrite n° 38955

Texte de la question

M. Paul Patriarche attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur la multiplication des difficultés qui découlent des conditions générales d'abonnement à un numéro de téléphone portable proposé par les opérateurs téléphoniques. En effet, généralement l'offre d'abonnement prévoit une durée minimale d'un an, avec règlement mensuel par prélèvement automatique sur le compte de l'intéressé. En outre à l'issue de cette période d'un an, le contrat est renouvelé par tacite reconduction si l'intéressé a laissé passé le délai de deux mois avant l'échéance du terme, ou s'il a omis d'envoyer une lettre recommandée avec avis de réception. Cette dernière clause, particulièrement contraignante et constituant un simple article du contrat, conduit à pénaliser de nombreux clients qui souhaitent résilier leur contrat au terme d'une première année d'abonnement et qui laissent malencontreusement passer le délai ou ne respectent pas les conditions de forme. Ces contrats, destinés à créer une clientèle captive sur un marché très fortement concurrentiel, semblent en effet très contraignants et ne tiennent aucun compte ni de l'appréciation éventuelle du client sur les prestations offertes, ni de l'évolution éventuelle de leur situation économique ou financière. Il lui demande s'il ne serait pas utile d'imposer aux opérateurs des règles moins contraignantes pour les utilisateurs de téléphones mobiles, plus respectueuses de la situation du consommateur.

Texte de la réponse

Les contrats d'abonnement à un réseau de téléphonie mobile sont des contrats dits d'adhésion, dans la mesure où le consommateur n'a pas d'autre choix que de les accepter ou de les refuser sans changer les conditions générales de l'abonnement. Ils contiennent souvent des dispositions contraignantes pour les usagers. Aussi, la commission des clauses abusives a-t-elle examiné les contrats de téléphonie mobile et a émis une recommandation n° 99-02, publiée au bulletin officiel de la concurrence, de la commission et de la répression des fraudes du 27 juillet 1999, qui a recensé 37 clauses abusives dans ces contrats, relatives à la formation, à la durée et à l'exécution du contrat, à la facturation et au paiement, à la fin du contrat et à sa réalisation. En cas de litige, les recommandations de la commission des clauses abusives servent de référence pour agir en suppression des clauses abusives devant les tribunaux. L'expérience montre que les juges s'appuient souvent sur ces recommandations. Ainsi, dans la majeure partie des cas, les clauses dénoncées sont éliminées par les professionnels ou par les tribunaux. Toutefois, le Gouvernement peut déterminer par décret en Conseil d'Etat, après avis de la commission des clauses abusives, les types de clauses qui doivent être considérées comme abusives. A la demande de la secrétaire d'Etat aux petites et moyennes entreprises, au commerce et à l'artisanat, une concertation est actuellement engagée entre les professionnels et l'administration en vue d'améliorer la rédaction des contrats de téléphonie mobile et d'en supprimer les clauses abusives conformément à la recommandation. Les professionnels ont déjà largement entamé la réécriture de leur contrat et la démarche va être poursuivie dans le cadre de la concertation qui s'achèvera avant la fin du premier trimestre 2000. Depuis le début de l'année 2000, il n'existe plus de contrat à durée déterminée, souvent d'un an, avec tacite reconduction dans le secteur de la téléphonie mobile. Tous les contrats sont désormais à durée indéterminée avec, dans la plupart des cas, une durée minimale allant de quelques mois à dix-huit mois, au cours de laquelle

l'abonné ne peut pas résilier le contrat. La période minimale correspond à la contrepartie économique de la gratuité des frais de mise en service de la ligne et du prix très modique voire nul du téléphone. A l'issue de la période minimale, le contrat peut être résilié indifféremment par l'une ou l'autre des parties, moyennant un délai qui n'excède pas en général trois mois.

Données clés

Auteur : [M. Paul Patriarche](#)

Circonscription : Haute-Corse (2^e circonscription) - Démocratie libérale et indépendants

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 38955

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 20 décembre 1999, page 7210

Réponse publiée le : 27 mars 2000, page 1992