



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

France Télécom

Question écrite n° 50545

Texte de la question

M. Jean-Pierre Kucheida appelle l'attention de M. le secrétaire d'Etat à l'industrie sur les nouvelles clauses inscrites au contrat d'abonnement de France Télécom. Celles-ci prévoient d'exiger des clients dont les comptes en banque ne sont pas prélevés automatiquement qu'ils versent une caution de 1 400 francs. Ce dépôt de garantie était prévu lors de la souscription d'un nouvel abonnement ou en cours de contrat dans certains cas, notamment lorsque l'abonné multiplie les incidents de paiement ou lorsqu'il a laissé une « ardoise » dans une autre agence. Or il apparaît que de nouveaux clients se voient imposer le prélèvement automatique ou le dépôt d'une caution sans même que leur soient demandées leurs anciennes coordonnées afin de vérifier leurs éventuels impayés dans une autre agence. Il estime que ces nouvelles clauses sont une atteinte à la liberté de choix du consommateur et pénalisent les plus démunis, les jeunes qui s'installent ou les personnes qui ne possèdent pas de compte-chèques. Aussi il lui demande de lui faire part de sa position à ce sujet.

Texte de la réponse

Les dispositions des conditions générales du contrat d'abonnement au service téléphonique de France Télécom, et notamment son article 2.3 « dépôt de garantie et caution », précisent les cas pour lesquels un dépôt de garantie ou une caution solidaire et solvable peut être demandé par France Télécom : incidents de paiement répétés, souscription d'un abonnement temporaire, non-respect des conditions de paiement d'un contrat antérieur, ligne téléphonique non installée dans un local fixe, etc. France Télécom, d'une façon générale, encourage sa clientèle à choisir le prélèvement automatique pour payer ses factures. Le client bénéficie, en effet, dans ce cas, d'un délai de paiement supplémentaire et peut renoncer à chaque échéance à l'automatisme du prélèvement. Les agences France Télécom sont incitées à promouvoir ce mode de paiement d'autant plus que sa proportion est anormalement basse pour l'entreprise et que les taux de retards de paiement et de contentieux sont très élevés. Toutefois, le choix d'un mode de paiement des factures autre que le prélèvement automatique ne peut en aucun cas à lui seul limiter l'accès au service ou obliger au versement d'un dépôt de garantie. L'attention des responsables de France Télécom a donc été appelée sur la situation évoquée par l'honorable parlementaire et sur la nécessité d'un strict respect des conditions générales d'abonnement.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Pierre Kucheida](#)

Circonscription : Pas-de-Calais (12^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 50545

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 11 septembre 2000, page 5223

Réponse publiée le : 11 décembre 2000, page 7019