



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

téléphone et Internet

Question écrite n° 117726

Texte de la question

M. Alain Suguenot appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur le plafonnement des durées d'engagement associées à la fourniture d'un service de communication. L'usage de durées minimales d'engagement ou de frais de résiliation est quasi généralisé dans les contrats de services de communications électroniques sans que le consommateur sache vraiment à quoi ils correspondent et quelle est la contrepartie qui lui est à ce titre octroyée. Dans tous les cas, au-delà de douze mois, il apparaît que la durée d'engagement n'est très certainement pas proportionnée au niveau de la contrepartie qui est offerte au consommateur. Il est fait référence ici au secteur de la téléphonie mobile puisque dans les autres services de communications électroniques les durées d'engagement sont déjà inférieures ou égales à 12 mois. De plus, le consommateur ne dispose très souvent d'aucun moyen d'évaluer s'il est dans son intérêt de souscrire à une durée minimum d'engagement, de 24 mois par exemple. Ceci est d'autant plus vrai que la durée d'engagement est longue, souvent de 24, voire de 36 mois. En outre, dans le cadre des programmes de fidélisation, le renouvellement du terminal se fait quasi-systématiquement en échange d'un réengagement de 24 mois. Aussi lui demande-t-il s'il envisage de limiter à douze mois la durée d'engagement minimum et de veiller à ce que toute disposition financière applicable à la résiliation soit contractuellement et objectivement justifiée au regard de la contrepartie octroyée au consommateur. - Question transmise à M. le ministre délégué à l'industrie.

Texte de la réponse

Le ministre délégué à l'industrie est tout à fait conscient des difficultés rencontrées par les consommateurs dans le secteur des communications électroniques. Il a donc réuni, dans le cadre de deux tables rondes, les opérateurs et les organisations de consommateurs sur les questions de consommation liées aux services téléphoniques et à l'internet. Lors de la première table ronde qui s'est tenue le 27 septembre 2005, 21 engagements importants ont été pris par les participants. Ils visaient à améliorer l'information commerciale pour permettre au consommateur un choix éclairé ; à améliorer le rapport qualité/prix du service rendu au client et renforcer l'équilibre et la transparence des relations contractuelles et à accélérer et faciliter le règlement des litiges. Certains des engagements pris concernent la réduction des durées minimales d'engagement des contrats de services de communications électroniques. Les opérateurs se sont engagés à offrir aux consommateurs le choix de souscrire des contrats avec une durée minimale d'engagement réduite (durée n'excédant pas douze mois). Il a été aussi décidé de donner la possibilité aux consommateurs de mieux comparer les offres des opérateurs entre elles, notamment sur les durées d'engagement ou les frais de résiliation. À la suite de la table ronde du 27 septembre 2005, les opérateurs et les organisations de consommateurs se sont concertés, à la demande du ministre, dans le cadre d'un groupe de travail du Conseil national de la consommation (CNC), quant au contenu de plusieurs mesures concrètes. Ces travaux ont donné lieu à six avis du CNC. Trois d'entre eux prévoient la mise à disposition des consommateurs d'une fiche d'information pré-contractuelle standardisée leur permettant de comparer les offres des opérateurs avant de faire le choix de s'engager auprès de l'un d'entre eux, la remise systématique d'un contrat en cas de souscription d'un service de communications électroniques ou de modifications contractuelles ultérieures et une amélioration

de la lisibilité des documents et messages publicitaires écrits et audiovisuels des opérateurs par une information claire et précise des conditions tarifaires et des caractéristiques essentielles des offres.

Données clés

Auteur : [M. Alain Suguenot](#)

Circonscription : Côte-d'Or (5^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 117726

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 6 février 2007, page 1179

Réponse publiée le : 8 mai 2007, page 4310