



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

publicité mensongère

Question écrite n° 62232

Texte de la question

M. Jean-Marc Roubaud appelle l'attention de M. le ministre de la culture et de la communication sur certains agissements de l'entreprise France-Télécom. Cette entreprise publique vient d'être condamnée par la Cour d'Appel de Paris pour publicité mensongère. Elle annonçait à ses clients, dans la presse de grande distribution, des réductions sur ses tarifs d'appel sans en préciser les restrictions. Celles-ci, très nombreuses, annulaient ainsi quasiment tout avantage pour le consommateur. En conséquence, et dans la mesure où il s'agit d'une entreprise publique placée sous la tutelle du ministère de la communication, il lui demande si le Gouvernement envisage de prendre des mesures exemplaires afin qu'une telle affaire ne se reproduise pas. - Question transmise à M. le ministre délégué à l'industrie.

Texte de la réponse

Le ministre délégué à l'industrie a 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 Internet. Lors de la première table ronde qui s'est tenue le 27 septembre 2005, 21 engagements importants ont été pris par les participants. Certains d'entre eux visaient à améliorer l'information commerciale du consommateur pour lui permettre de faire un choix éclairé. À la suite de cette table ronde, les opérateurs et les organisations de consommateurs se sont concertés dans le cadre d'un groupe de travail du Conseil national de la consommation (CNC) sur le contenu de plusieurs mesures concrètes. Ces travaux ont donné lieu notamment à deux avis du CNC datés des 15 mars et 23 juin 2006 qui prévoient : la mise à disposition des consommateurs d'une fiche d'information précontractuelle standardisée leur permettant de comparer les offres des opérateurs avant de faire le choix de s'engager auprès de l'un d'entre eux ; une amélioration de la lisibilité des documents et messages publicitaires écrits des opérateurs par une information claire et précise des conditions tarifaires et des caractéristiques essentielles des offres. Ces travaux, auxquels France Télécom a participé activement, améliorent sensiblement l'information du consommateur qui de ce fait ne devrait plus être induit en erreur par les documents commerciaux diffusés par les opérateurs.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Marc Roubaud](#)

Circonscription : Gard (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 62232

Rubrique : Publicité

Ministère interrogé : culture et communication

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 12 avril 2005, page 3609

Réponse publiée le : 9 janvier 2007, page 333