



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone et Internet

Question écrite n° 39351

Texte de la question

M. Jean-Luc Warsmann attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur les difficultés rencontrées par les consommateurs en raison des pratiques des opérateurs de téléphonie mobile et des fournisseurs d'accès Internet. En effet, il semblerait que les contrats souscrits en la matière soient particulièrement complexes, ce qui nuirait à leur lisibilité. En conséquence, il le prie de bien vouloir lui faire connaître sa position sur ce sujet.

Texte de la réponse

La lisibilité d'un contrat de téléphonie mobile ou de fourniture à l'accès Internet est une exigence essentielle pour le consommateur. Conscients de cet enjeu, les pouvoirs publics ont pris différentes mesures et initiatives pour garantir cette lisibilité. S'agissant tout d'abord des règles applicables, l'article L. 121-83 du code de la consommation dispose que tout contrat souscrit par un consommateur avec un fournisseur de service doit comporter certaines informations indispensables, parmi lesquelles les caractéristiques du service offert, le détail des services pratiqués, la durée et les conditions d'interruption du contrat. Sur le fondement de cette disposition, un arrêté du 16 mars 2006 relatif aux contrats de services de communications électroniques a été édicté pour satisfaire à l'obligation d'information sur le niveau de qualité des services offerts prévue à l'article L. 121-83. En outre, le Conseil national de la consommation (CNC) a émis des recommandations qui complètent ces dispositions. Dans des avis de 2002 et 2003, il a posé le principe de la transmission aux consommateurs d'une fiche d'information précontractuelle dont la finalité est de décrire les principales dispositions du contrat, et d'un document tarifaire qui décrit les conditions tarifaires applicables à la souscription du contrat. En 2006, le CNC a rendu un avis relatif à la mise à disposition de fiches d'informations standardisées dans les communications électroniques. Celles-ci ont été mises en place par les opérateurs dont elles permettent de mieux comparer les offres. Elles en font apparaître clairement les caractéristiques principales sous forme de tableau et avec une présentation harmonisée. Les fiches d'informations standardisées sont disponibles sur demande des consommateurs dans les points de vente ou sur le site Internet des opérateurs. Enfin, le 3 mars 2009, le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation, a annoncé lors de la présentation des résultats du second semestre 2008 du baromètre des réclamations des consommateurs, deux démarches spécifiques concernant l'Internet mobile pour prévenir les « chocs de facturation ». D'une part, il a été demandé aux opérateurs de généraliser rapidement les dispositifs d'alerte ainsi que des blocages de la facturation dès lors qu'un certain montant critique de dépense pour l'Internet mobile est dépassé. D'autre part, des travaux ont été engagés dans le cadre du CNC pour expertiser la présentation des offres des opérateurs sous l'angle de la lisibilité tarifaire, et examiner les améliorations qui pourraient être proposées afin que les consommateurs maîtrisent mieux leur consommation.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Luc Warsmann](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 39351

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Industrie et consommation

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 6 janvier 2009, page 30

Réponse publiée le : 13 octobre 2009, page 9704