



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

### téléphone

Question écrite n° 64873

#### Texte de la question

M. Jacques Domergue attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation sur les problèmes d'abonnement à la téléphonie mobile rencontrés par les personnes âgées, la complexité des propositions d'abonnement étant telle qu'on pourrait craindre l'existence de certains abus de la part des opérateurs de téléphonie. Il lui demande donc de lui rappeler le cadre juridique entourant cette activité et les garanties offertes aux consommateurs leur permettant de se prémunir contre de telles situations.

#### Texte de la réponse

Les lois n° 2004-669 du 9 juillet 2004 relative aux communications électroniques et aux services de communications électroniques et n° 2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs ont mis en place un socle de règles précises protégeant les consommateurs dans le domaine des communications électroniques, notamment pour la téléphonie mobile. Ce cadre juridique et les contrôles réalisés ont permis d'enregistrer une baisse des réclamations. Il convient que les règles applicables garantissent une relation de confiance entre les consommateurs et leurs opérateurs. Dans cette perspective, le Gouvernement demeure attentif aux évolutions du marché. 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. 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. Ainsi, 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 tableaux et dans une présentation harmonisée. Les fiches d'informations standardisées sont disponibles sur demande des consommateurs dans les points de vente ou sur les sites Internet des opérateurs. Par ailleurs, le démarchage à domicile est rigoureusement encadré par le code de la consommation, notamment avec un délai de rétractation de sept jours bénéficiant au consommateur. Les contrôles de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) montrent une amélioration sensible de ces pratiques. Lorsqu'ils n'ont pas purement et simplement renoncé à cette forme de commercialisation, les opérateurs l'ont encadrée par une charte de déontologie. Les corps de contrôle de la DGCCRF demeurent vigilants et veillent à ce que les efforts pour prévenir les abus soient maintenus et que les mesures appropriées soient prises lorsque des manquements sont constatés.

## Données clés

**Auteur** : [M. Jacques Domergue](#)

**Circonscription** : Hérault (1<sup>re</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 64873

**Rubrique** : Télécommunications

**Ministère interrogé** : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

**Ministère attributaire** : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 24 novembre 2009, page 11027

**Réponse publiée le** : 19 janvier 2010, page 567