



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 87219

## Texte de la question

Face aux opérateurs de téléphonie mobile qui appliquent insuffisamment les dispositions de la loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) recommande fortement la mise en oeuvre d'un certain nombre de mesures. L'ARCEP propose en particulier de mentionner sur les factures des abonnés le montant des frais dus en cas de résiliation, d'encadrer les modalités de résiliation des abonnements avant la fin du douzième mois, et de mentionner la procédure et le code de déverrouillage des terminaux mobiles sur les factures. M. Jean-Paul Dupré demande à M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation de bien vouloir lui indiquer le suivi que le Gouvernement entend réserver aux propositions de l'ARCEP.

## Texte de la réponse

La loi du 3 janvier 2008 a renforcé la protection économique du consommateur dans le secteur des communications électroniques. Le rapport que l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes a remis au Parlement en juillet 2010 ne remet pas en cause ce constat positif mais mentionne des pistes d'amélioration du dispositif en vigueur. Dans le prolongement de ce rapport, le secrétaire d'État chargé de la consommation a organisé une conférence de presse le 23 septembre 2010 lors de laquelle différents engagements des professionnels et mesures ont été annoncés. Ces avancées portaient notamment sur la transparence du montant restant dû en cas de résiliation, l'application plus effective des dispositions de la loi du 3 janvier 2008 facilitant les sorties de contrat, la gratuité du déverrouillage à l'issue d'un délai de trois mois, le développement des offres sans engagement, et l'usage loyal du terme illimité. Le Gouvernement poursuit sa réflexion sur l'adaptation du cadre juridique protégeant les consommateurs dans le domaine des communications électroniques en liaison avec les associations de consommateurs et le monde économique. Il ne manquera pas de faire connaître le moment venu les orientations qui pourraient, le cas échéant, être retenues pour améliorer plus avant le fonctionnement du marché dans ce secteur.

## Données clés

**Auteur :** [M. Jean-Paul Dupré](#)

**Circonscription :** Aude (3<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 87219

**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 :** 31 août 2010, page 9407

**Réponse publiée le** : 15 février 2011, page 1504