



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 9980

Texte de la question

M. Frédéric Cuvillier attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi sur les conclusions du rapport d'analyse de l'UFC-Que Choisir relatif au marché français de la téléphonie mobile. A la lecture de ce rapport, il apparaît que de nombreux clients des principaux opérateurs français se trouvent, lorsqu'ils sont enfermés dans des engagements d'une durée de deux ans, dans l'incapacité d'arbitrer entre les offres du marché et éventuellement de choisir une autre offre que celle pour laquelle ils sont abonnés. Aussi, il souhaiterait savoir s'il lui est possible de prendre des mesures pour que les opérateurs de téléphonie mobile soient obligés de réduire la période contractuelle des forfaits à 12 mois.

Texte de la réponse

Lors d'une table ronde qui s'est tenue le 25 septembre 2007, sous la présidence conjointe du secrétaire d'État chargé des entreprises et du commerce extérieur et du secrétaire d'État chargé de la consommation et du tourisme, et qui réunissait les opérateurs ainsi que les organisations de consommateurs, une concertation sur le contenu de plusieurs mesures législatives visant à améliorer l'état de la concurrence et augmenter le pouvoir d'achat en matière de téléphonie et d'internet, a été initiée. Les dispositions finalisées figurent au titre II de la loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service du consommateur. Elles encadrent les délais de résiliation des contrats et de restitution des avances sur consommation et dépôts de garantie, permettent aux consommateurs de résilier à moindre frais leurs contrats au-delà de douze mois d'engagement et réduisent le coût d'utilisation des services après-vente proposés par les opérateurs à leur clientèle par la gratuité partielle des temps d'attente et la suppression des numéros surtaxés dont ils étaient dotés. La loi prévoit ainsi qu'à compter du 1er juin 2008 tout opérateur qui subordonnera la conclusion ou la modification des termes d'un contrat de service de communications électroniques à l'acceptation par le consommateur d'une clause contractuelle imposant le respect d'une durée minimale d'exécution du contrat de plus de douze mois sera tenu : de proposer simultanément la même offre de services assortie d'une durée minimum d'exécution du contrat n'excédant pas douze mois, selon des modalités commerciales non disqualifiantes ; d'offrir au consommateur la possibilité de résilier par anticipation le contrat à compter de la fin du douzième mois suivant l'acceptation d'une telle clause moyennant le paiement par le consommateur d'au plus le quart du montant dû au titre de la fraction non échue de la période minimum d'exécution du contrat.

Données clés

Auteur : [M. Frédéric Cuvillier](#)

Circonscription : Pas-de-Calais (5^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 9980

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Économie, finances et emploi

Ministère attributaire : Économie, finances et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 13 novembre 2007, page 6955

Réponse publiée le : 11 mars 2008, page 2110