



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

téléphone

Question écrite n° 11874

Texte de la question

M. Guy Lengagne souhaite attirer l'attention de M. le secrétaire d'Etat à l'industrie sur les incohérences des règles qui s'appliquent aux abonnements aux réseaux de téléphonie mobile, et qui font qu'un usager peut être contraint à payer un abonnement dont l'objet n'a jamais existé ou qui vient à disparaître. Dans le premier cas, celui d'un abonnement d'accompagnement d'un appareil « portable », qui sera le plus souvent offert pour appâter le client potentiel, il peut se trouver, semble-t-il, qu'un usager soit contraint de payer pour un service absolument impossible, le réseau ne couvrant pas l'intégralité du territoire national et sa zone de résidence se trouvant exclue. Dans le second cas, celui du vol du « mobile », l'abonnement auparavant utile ne procure plus aucune contrepartie à l'usager. Souscrits pour une durée minimale de douze mois, les abonnements ne peuvent pourtant être résiliés qu'au prix d'une compensation financière d'un montant égal à celui de l'abonnement lui-même. Dans les deux cas, les principes de base du droit des obligations, et en particulier ceux de la cause et de l'objet du contrat, commandent une toute autre solution que celle qui s'applique aujourd'hui. En effet, il n'est pas acceptable que l'équilibre des prestations contractuelles continue à subir de telles atteintes, sous le couvert d'un formalisme qui ne sert pas à protéger mais uniquement à imposer : il est illusoire de compter sur les clauses nombreuses et variées contenues dans les contrats d'abonnement pour fournir au consommateur les informations qui lui sont dues. Si ces clauses répondent à une préoccupation d'information des usagers, il semble plus juste encore de ne pas faire peser sur eux une obligation de payer en l'absence de tout service effectif, et ce même si théoriquement ils en sont informés. En effet, l'information serait-elle efficace, il faudrait admettre que les usagers s'engagent non pas dans un contrat synallagmatique mais forment plutôt avec les sociétés prestataires une sorte de contrat aléatoire. Cette interprétation peut sembler abusive. Il lui demande quelles sont les pratiques de France Télécom en la matière, ainsi que la position du Gouvernement.

Texte de la réponse

Toute souscription à un abonnement au service de radiotéléphonie mobile, quel que soit l'opérateur, donne lieu à l'établissement d'un contrat précisant les conditions générales d'abonnement, notamment la durée du contrat et les conditions de résiliation de l'abonnement. Même si les terminaux ont pu faire l'objet d'offres promotionnelles allant parfois jusqu'à la gratuité, leur vente constitue un contrat à exécution échelonnée. Les deux contrats, même souscrits simultanément ne sauraient se confondre. Aucun des trois réseaux de radiotéléphonie mobile exploités en France ne dessert à l'heure actuelle la totalité du territoire. L'information sur l'état de la couverture par ces différents réseaux est très largement portée à la connaissance du public d'autant que les opérateurs fondent leur communication commerciale sur les atouts des zones de couverture respectives. Chaque client a accès à cette information préalable qui lui permet de se déterminer en fonction de l'état de la couverture qui est largement diffusée par les opérateurs. De plus, la carte de couverture est nécessairement jointe aux différents documents remis lors de la souscription à un contrat d'abonnement. Tout utilisateur potentiel est donc en mesure de souscrire un abonnement en connaissance de cause. Même si cette carte n'a pas de valeur contractuelle, les situations dans lesquelles un client a souscrit un abonnement sans pouvoir bénéficier du service sur son lieu de résidence sont peu fréquentes, et les opérateurs ou les distributeurs, le cas échéant,

accèdent généralement favorablement à la requête du client. Dans le cas du vol du téléphone portable, il est exact que souvent celui-ci n'interrompt pas le contrat d'abonnement et rend nécessaire l'achat d'un nouveau terminal à prix réel. Néanmoins la baisse considérable des prix des terminaux permet à l'utilisateur d'en acquérir un nouveau à un prix raisonnable et de continuer à bénéficier de son abonnement. De façon générale, le secteur de la téléphonie mobile étant soumis à la concurrence, il est utile de comparer les offres des différents opérateurs avant de prendre un engagement auprès de l'un d'eux. Dans l'hypothèse où un client d'un opérateur s'estimerait lésé ou jugerait avoir souscrit un contrat sans avoir été suffisamment informé, il lui est possible, après avoir tenté de régler le différent à l'amiable, de saisir la direction départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes ou de porter son litige devant le tribunal d'instance dont il ressort. Par ailleurs, la commission des clauses abusives a inscrit à son programme de travail 1998 l'examen des contrats de téléphonie mobile.

Données clés

Auteur : [M. Guy Lengagne](#)

Circonscription : Pas-de-Calais (5^e circonscription) - Radical, Citoyen et Vert

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 11874

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 23 mars 1998, page 1586

Réponse publiée le : 22 juin 1998, page 3458