



# ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

## téléphone

Question écrite n° 36655

### Texte de la question

M. Jean-Yves Le Déaut appelle l'attention de M. le secrétaire d'Etat à l'industrie sur les conditions générales d'abonnement des téléphones mobiles et, notamment, les clauses de résiliation et de suspension des lignes, en cas de vol ou de perte de l'appareil. Il lui cite l'exemple d'une habitante de sa circonscription, ayant souscrit un contrat auprès d'une société de télécommunications. Celle-ci, s'étant fait voler son téléphone portable, après effraction de son véhicule le 1er septembre 1998, se voit contrainte de payer des mois d'abonnement jusqu'à échéance de son contrat d'un an, à savoir 5 mois ! De plus en plus de litiges aboutissent à des procédures judiciaires engagées par les particuliers soucieux de protéger leurs intérêts, ou par les opérateurs pour le recouvrement de leurs créances. Il souhaiterait savoir quelles sont les dispositions qu'il peut prendre afin d'harmoniser les relations entre usagers et opérateurs et éviter les abus observés dans ces contrats exagérément contraignants à ce jour.

### Texte de la réponse

Les contrats de téléphonie mobile sont des contrats dits d'adhésion, dans la mesure où le consommateur n'a pas d'autre choix que de les accepter ou de les refuser sans en changer les conditions générales. Ils contiennent tous des dispositions contraignantes pour les usagers. Aussi, la Commission des clauses abusives a examiné les contrats de téléphonie mobile et a émis une recommandation n° 99-02, publiée au Bulletin officiel de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes du 27 juillet 1999, qui a recensé 37 clauses abusives dans ces contrats, relatives à la formation, à la durée et à l'exécution du contrat, à la fourniture des services et aux responsabilités des professionnels, à la facturation, au paiement, à la fin du contrat et à sa résiliation. Le rôle de la Commission des clauses abusives dépasse la simple dénonciation des clauses qui déséquilibrent les contrats. Il est aussi de faire évoluer les comportements vers une plus grande équité dans les relations entre consommateurs et professionnels. Le respect des recommandations favorise la sécurité juridique des professionnels, réduit le risque des litiges et assure un climat de confiance. En cas de litige, les recommandations de la Commission de clauses abusives servent de référence pour agir en suppression des clauses abusives devant les tribunaux. L'expérience montre que les juges s'appuient souvent sur ces recommandations. Ainsi, dans la majeure partie des cas, les clauses dénoncées sont éliminées par les professionnels, ou par les tribunaux. Toutefois, le Gouvernement peut déterminer par décret en Conseil d'Etat, après avis de la Commission des clauses abusives, les types de clauses qui doivent être considérées comme abusives. A la demande du Gouvernement, une concertation est actuellement engagée entre les professionnels et l'administration en vue d'améliorer la rédaction des contrats de téléphonie mobile et d'en supprimer les clauses abusives conformément à la recommandation. Les professionnels ont déjà largement entamé la réécriture de leurs contrats et la démarche va être poursuivie dans le cadre de cette concertation. Les contrats de téléphonie mobile prévoient que la perte ou le vol d'un appareil ne permet pas la résiliation. Cette clause n'a pas été déclarée abusive par la commission. En effet, en contrepartie d'un engagement d'abonnement sur une durée minimale d'un an, les nouveaux abonnés peuvent acquérir des terminaux à des prix subventionnés par les opérateurs mobiles. Toutefois, elle fait l'objet d'une réflexion de la part des professionnels et sera examinée

dans le cadre de la concertation qui est en cours. Aujourd'hui, dans le cas de la perte ou du vol du terminal, les opérateurs mobiles proposent généralement à l'abonné concerné d'acheter un terminal neuf ou d'occasion à un prix préférentiel, ce qui leur permet de pouvoir continuer à bénéficier de leur abonnement.

## Données clés

**Auteur :** [M. Jean-Yves Le Déaut](#)

**Circonscription :** Meurthe-et-Moselle (6<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 36655

**Rubrique :** Télécommunications

**Ministère interrogé :** industrie

**Ministère attributaire :** industrie

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 1er novembre 1999, page 6261

**Réponse publiée le :** 17 janvier 2000, page 356