



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

téléphone

Question écrite n° 50547

Texte de la question

M. Armand Jung appelle l'attention de Mme la secrétaire d'Etat aux petites et moyennes entreprises, au commerce, à l'artisanat et à la consommation sur la question de la maîtrise de la consommation en matière de contrats de téléphonie mobile. Dans ce domaine, l'information de l'utilisateur n'est pas faite de manière assez claire et pratique, que ce soit dans le domaine des tarifs, des contrats ou des conditions générales d'abonnement. Il arrive souvent qu'aucune garantie ne soit prise au moment de la signature du contrat quant à la solvabilité de certains jeunes, étudiants ou personnes sans ressources propres. Il arrive tout aussi fréquemment que l'opérateur et le client ne s'entendent pas en début de contrat sur un plafond maximal de communications. En conséquence, il lui demande s'il n'est pas possible de fixer contractuellement un plafond au-delà duquel il n'est plus possible d'émettre des appels tout en gardant la possibilité d'être appelé comme pour le service restreint dans la téléphonie fixe.

Texte de la réponse

Le marché de la téléphonie poursuit son expansion. Au 31 décembre 2000, le nombre d'abonnés s'établit à 29,7 millions, ce qui représente un taux d'équipement de la population française, en nombre d'habitants, de 49,4 %. Les pouvoirs publics sont attentifs à cette évolution et veillent au respect des règles du code de la consommation dans ce secteur, en particulier à la transparence et à la loyauté des informations préalables des consommateurs sur les tarifs et les contrats d'abonnement. En cas de manquement aux dispositions du code de la consommation, des enquêtes peuvent être effectuées et, le cas échéant, des procès-verbaux constatant des infractions aux textes sont transmis au Procureur de la République. En outre, des travaux sont engagés contre l'administration, les associations de consommateurs et les professionnels pour définir les informations précontractuelles minimales à fournir au client lors de la souscription à un abonnement à un service de téléphonie. Ils devraient aboutir, dans le courant du premier semestre 2001, à des informations plus protectrices pour les consommateurs. Lors de la souscription d'un abonnement à un réseau de téléphonie mobile, et avant l'ouverture de la ligne, les clients ont l'obligation contractuelle de fournir au professionnel des pièces justificatives de leur solvabilité. Des dispositions techniques ou commerciales sont également proposées à l'abonné afin qu'il puisse maîtriser le montant de sa consommation : des informations lui sont fournies en ligne sous forme de message écrit ou vocal pour qu'il puisse connaître l'encours de sa consommation pendant la période de facturation ; des contrats dont certains sont plus particulièrement destinés aux jeunes prévoient une limite de consommation en temps ou en montant au-delà de laquelle l'abonné peut être appelé mais ne peut plus émettre d'appels, sauf vers les numéros gratuits. Enfin, tous les professionnels proposent à leur clientèle des offres commerciales d'accès à un réseau de téléphonie mobile sans abonnement, sous forme de cartes prépayées. Celles-ci contiennent un montant maximal de communication. Une fois le crédit épuisé, l'abonné continue de pouvoir recevoir des appels pendant une période d'une durée limitée.

Données clés

Auteur : [M. Armand Jung](#)

Circonscription : Bas-Rhin (1^{re} circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 50547

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : PME, commerce et artisanat

Ministère attributaire : PME, commerce, artisanat et consommation

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 11 septembre 2000, page 5229

Réponse publiée le : 12 février 2001, page 1015