



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

téléphone

Question écrite n° 60168

Texte de la question

M. Christian Estrosi attire l'attention de M. le secrétaire d'Etat à l'industrie sur la situation des clients des opérateurs de téléphonie mobile. En effet, régulièrement, ces opérateurs modifient unilatéralement certaines clauses des contrats qui les lient à leurs clients. Or, toute modification de contrat doit, en principe, être acceptée par les deux parties. A défaut, le droit des contrats indique que ces modifications sont nulles et peuvent entraîner la nullité dudit contrat. Or, dans les clauses des contrats de téléphonie mobile, il est précisé que l'opérateur peut modifier unilatéralement le prix des communications. Une telle attitude s'exerce au mépris de la partie la plus faible au contrat, à savoir le client. Ainsi, par exemple, Itinériss a décidé de facturer désormais les communications par tranche de trente secondes au-delà de la première minute indivisible. Ainsi, une conversation de une minute et dix secondes sera facturée une minute et trente secondes au lieu de une minute et quinze secondes auparavant. Le forfait de chaque client sera donc plus rapidement consommé. Il lui demande de bien vouloir lui préciser les mesures qu'il entend prendre pour rétablir l'égalité dans les contrats entre ces opérateurs et leurs clients, ainsi que pour éviter ce type de modification intempestive.

Texte de la réponse

Les contrats de téléphonie mobile ont fait l'objet d'une étude de la Commission des clauses abusives en 1999. Ses conclusions, publiées sous forme de recommandation n° 99-02 au BOCCRF du 27 juillet 1999, énumèrent les dispositions des contrats de radiotéléphonie portable qui doivent être éliminées des contrats. C'est ainsi que la recommandation n° 31 prévoit que soient éliminés des contrats « les clauses qui autorisent le professionnel à imposer de nouveaux tarifs en cours de contrat à durée déterminée après simple information ». Suite à la publication de ces recommandations, et après une concertation engagée avec tous les opérateurs et les sociétés de commercialisation de services, à l'initiative du secrétaire d'Etat chargé de la consommation, tous les contrats de téléphonie mobile ont été corrigés et une nouvelle version envoyée à l'ensemble des abonnés. France Télécom Mobiles a procédé à cet envoi en mai 2000. Les nouvelles dispositions de ces contrats prévoient que, dans l'hypothèse d'une hausse des tarifs, l'abonné en soit informé par courrier individuel un mois avant leur application et précise que, dans ce cas, si le client estime que la hausse est trop importante, il peut mettre fin à son contrat. Ce droit à résiliation anticipée est donc la contrepartie du droit à la modification unilatérale des tarifs.

Données clés

Auteur : [M. Christian Estrosi](#)

Circonscription : Alpes-Maritimes (5^e circonscription) - Rassemblement pour la République

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 60168

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 16 avril 2001, page 2215

Réponse publiée le : 11 juin 2001, page 3408