



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

tarifs

Question écrite n° 12522

Texte de la question

M. Francis Saint-Léger attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de la consommation et du tourisme sur les coûts supportés par le consommateur dans le domaine des télécommunications. Il désire connaître ses intentions en la matière.

Texte de la réponse

Lors d'une table ronde qui s'est tenue le 25 septembre 2007, sous la présidence conjointe d'Hervé Novelli, secrétaire d'État en charge du secteur de communications électroniques, et de Luc Chatel, secrétaire d'État en charge des questions sur la consommation, 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, à augmenter le pouvoir d'achat en matière de téléphonie et d'Internet par la réduction des coûts supportés par les consommateurs 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 notamment le coût d'utilisation des services après-vente proposés par les opérateurs à leur clientèle. S'agissant de la réduction des coûts supportés par les consommateurs, la loi comporte des mesures applicables à compter du 1er juin 2008, qui diminuent les frais de résiliation et le prix de certains services. La loi prévoit ainsi que tout opérateur qui subordonne 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, est tenu 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 minimale d'exécution du contrat. Jusqu'à présent, le consommateur qui souhaitait résilier son contrat par anticipation devait régler la totalité du montant dû au titre de la fraction non échue de la période minimale d'exécution du contrat. La loi diminue aussi le coût d'utilisation des services après-vente des opérateurs par la gratuité partielle des temps d'attente et la suppression des numéros surtaxés dont ils étaient dotés. Elle réduit également le coût d'utilisation des services de renseignements téléphoniques appelés à partir d'un téléphone mobile. Les opérateurs de téléphonie mobile ne pourront avoir recours à des numéros surtaxés pour les appels émis vers les services en cause.

Données clés

Auteur : [M. Francis Saint-Léger](#)

Circonscription : Lozère (1^{re} circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 12522

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Consommation et tourisme

Ministère attributaire : Économie, finances et emploi

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 11 décembre 2007, page 7750

Réponse publiée le : 18 mars 2008, page 2332