



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 4973

Texte de la question

M. Marc Le Fur attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de la consommation et du tourisme sur les pratiques des opérateurs de télécommunications. Le secteur de la télécommunication est celui qui fait l'objet du nombre le plus important de plaintes des consommateurs auprès de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), avec plus de 30 000 plaintes en 2006. Ces opérateurs proposent à leurs abonnés des abonnements dont la durée d'engagement est bloquée à vingt-quatre mois, en contrepartie de tarifs préférentiels. Les abonnés à ces services souscrivant ce type de contrat perdent la faculté de résilier leur engagement, et subissent une véritable annihilation de leur liberté contractuelle et de leur faculté de faire jouer la concurrence. Il lui demande si le Gouvernement entend interdire les contrats avec durée minimale d'engagement afin de restaurer la liberté des consommateurs et le libre jeu de la concurrence.

Texte de la réponse

Dans le secteur des communications électroniques, la pratique consistant à proposer des contrats avec des durées d'engagement est très répandue. C'est en particulier une pratique développée dans le secteur de la téléphonie mobile, la durée d'engagement allant de pair avec la subvention du terminal par les opérateurs. Cette pratique a souvent été regardée comme favorisant le développement de la téléphonie mobile, surtout dans la phase initiale de sa commercialisation. Pour un service qui compte plus de 50 millions d'abonnés, cette pratique commerciale n'est pas sans incidence sur le fonctionnement du marché. Des durées d'engagement longues, suivies de renouvellement d'égale durée, limitent l'intensité de la concurrence en même temps que les opportunités pour le consommateur de choisir son opérateur. La concertation entre les acteurs du secteur des communications électroniques a été renforcée depuis septembre 2005 et les opérateurs se sont engagés à respecter vingt et une mesures susceptibles d'améliorer les relations entre les consommateurs et les fournisseurs de services dans le but de rééquilibrer les contrats et de réduire le nombre des litiges. Un de ces engagements concerne les durées d'engagement. Il prévoit que toute offre imposant une durée d'engagement supérieure à douze mois doit se décliner en une ou plusieurs autres offres assorties de durées égales ou inférieures à douze mois. Cet engagement concerne les nouvelles souscriptions mais aussi les réabonnements. La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a vérifié au premier semestre 2007 l'application de ces vingt et un engagements. Un bilan de ces contrôles montre que les opérateurs ont, au moins, dans la forme, respecté l'engagement relatif aux durées des contrats : des offres avec une durée de douze mois existent chez tous les opérateurs qui proposent des offres avec un engagement de vingt-quatre mois. En revanche, certains opérateurs de téléphonie mobile proposent encore exclusivement des offres de renouvellement d'abonnement d'une durée de vingt-quatre mois. En outre, les services de la DGCCRF ont observé dans les points de vente que le consommateur était généralement orienté vers les offres comportant une durée d'engagement longue. Sur ce point, des marges d'amélioration demeurent pour améliorer les conditions d'abonnement en téléphonie mobile. La démarche d'amélioration en la matière doit se poursuivre. Elle appelle une mobilisation accrue des opérateurs pour permettre aux consommateurs de choisir entre des contrats différents en matière de durée d'engagement, ce qui n'exclut pas l'hypothèse d'une

intervention du législateur pour définir des règles qui concourent à l'amélioration de la situation.

Données clés

Auteur : [M. Marc Le Fur](#)

Circonscription : Côtes-d'Armor (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 4973

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Consommation et tourisme

Ministère attributaire : Consommation et tourisme

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 25 septembre 2007, page 5737

Réponse publiée le : 25 décembre 2007, page 8213