



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 52604

Texte de la question

M. Damien Meslot attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur le système des cartes prépayées donnant droit à une quantité d'unités de temps selon la valeur choisie à l'achat. En effet, l'utilisation d'une carte est possible dans un délai de deux mois et les éventuelles unités qui ne sont pas consommées sont définitivement perdues par les clients qui ont alors le sentiment de ne pas pouvoir bénéficier de la totalité du service qu'ils ont payé. C'est pourquoi il lui demande de bien vouloir lui faire part de sa position sur la perte totale des unités téléphoniques qui n'ont pas été consommées et de lui indiquer quelles mesures peuvent être prises pour permettre aux consommateurs de ne pas perdre le crédit de temps de communication non utilisé.

Texte de la réponse

Tout comme les petits forfaits sans engagement, les offres prépayées de téléphonie mobile répondent à la demande de consommateurs ne souhaitant pas souscrire des abonnements impliquant une période d'engagement. Ces offres prépayées représentent environ un tiers du marché national de la téléphonie mobile. Leurs recharges ont une durée de validité limitée, qui croît en fonction de leur montant. Cette durée peut aller d'une semaine pour les plus petits montants de recharge, jusqu'à plusieurs mois pour les montants plus élevés. Le caractère limité de la durée de validité des recharges des offres prépayées n'est pas critiquable en soi. En effet, le titulaire d'une offre prépayée a l'avantage, par rapport au titulaire d'un forfait, de ne payer aucun abonnement. Or l'abonnement doit être payé par l'abonné même s'il ne passe aucun appel ou n'épuise pas le forfait. La gestion de l'immobilisation des numéros dans le réseau des opérateurs entraîne des coûts fixes pour les opérateurs. Il est légitime que ces derniers fassent en sorte que ces numéros restent actifs, ou à tout le moins n'entraînent pas de pertes. La durée de validité limitée des recharges est ainsi un choix commercial permettant d'équilibrer le modèle économique des offres prépayées, pour lesquelles les opérateurs ne perçoivent pas d'abonnements. Les pouvoirs publics demeurent bien sûr attentifs à ce que les offres des opérateurs de téléphonie mobile respectent les règles garantes de la protection économique du consommateur, lesquelles ont été renforcées par la loi du 3 janvier 2008. L'article L. 121-83 du code de la consommation exige une information complète du consommateur sur les services et le détail des tarifs pour toutes les communications électroniques, ce qui inclut la durée de validité des recharges pour les offres prépayées de téléphonie mobile. Les corps de contrôle sont vigilants quant au respect de ces dispositions et ne manqueraient pas de prendre les mesures appropriées dans l'hypothèse où des manquements seraient constatés.

Données clés

Auteur : [M. Damien Meslot](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 52604

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Industrie et consommation

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 16 juin 2009, page 5761

Réponse publiée le : 3 novembre 2009, page 10432