



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

information des consommateurs

Question écrite n° 54881

Texte de la question

M. Michel Sainte-Marie attire l'attention de M. le ministre chargé de l'industrie sur l'opacité concernant l'accès aux fiches d'informations standardisées qui doivent normalement être fournies aux consommateurs par les opérateurs mobiles et fournisseurs d'accès à Internet. Les fiches d'information standardisées voulues par le Gouvernement de Villepin, à la suite d'un avis rendu par le conseil national de la consommation en 2006, sont des aides et des alliées précieuses pour les consommateurs. Mises en place à la suite d'une table ronde des opérateurs, de l'État et des associations de consommateurs, les FIS doivent fournir de manière claire, des informations sur la description de l'offre, la durée de l'engagement, les montants de frais de mise en service, les conditions de résiliation, les contacts du service client, les caractéristiques techniques ainsi que d'autres informations particulièrement utiles et nécessaires. La pratique courante dans ces secteurs là, soulignée par de nombreuses associations de défense de consommateurs, est de ne pas distribuer ces précieuses informations, du moins pas en totalité. Beaucoup d'opérateurs ignorent les dispositifs, les vendeurs ne sont même pas informés et, bien souvent, les FIS ne sont pas fournies aux consommateurs. Au final les consommateurs ne sont pas en mesure de comparer efficacement des offres de plus en plus complexes. Pourtant d'accord sur une présentation-type issue d'un avis du conseil national de la consommation, les professionnels ne jouent pas le jeu. Les plus gros opérateurs téléphoniques (Orange, SFR, Bouygues télécom) se sont engagés à plus de clarté, en fournissant les exemplaires sur leurs sites Internet, sauf que, là encore, la lisibilité et l'accès aux FIS est plus que compliqué. Les nouveaux opérateurs qui se développent sur le marché ne s'accordent pas non plus sur les FIS. Dans ces conditions, les consommateurs sont encore les parents pauvres de la téléphonie mobile et d'Internet. Il lui demande donc quelles sont les mesures qu'il compte mettre en place à cet effet, pour permettre plus de lisibilité aux consommateurs.

Texte de la réponse

Les fiches d'information standardisées (FIS) ont été mises en place à la suite d'une préconisation d'un avis du Conseil national de la consommation (CNC) du 15 juin 2006. Ces documents d'information tarifaire ont pour objet, de garantir une bonne lisibilité des offres des opérateurs de communications électroniques, ce qui permet de mieux les comparer et de faire jouer la concurrence. Un premier bilan effectué en septembre 2007 par la direction générale de la concurrence, de la consommation et, de la répression des fraudes a montré que la présentation des fiches sur la plupart des sites Internet des opérateurs était satisfaisante, mais que leur disponibilité au niveau des points de vente restait limitée. Ceci a été porté à l'attention des opérateurs. Une seconde enquête réalisée au 3e trimestre 2008 a permis de constater que l'accessibilité des FIS en boutique est désormais plus satisfaisante. En outre, sur un plan général, la qualité de la documentation commerciale s'est améliorée en ce qui concerne l'information relative aux conditions contractuelles. Cette évolution participe d'une action plus globale qui est engagée pour rétablir une relation de confiance entre les opérateurs de communications électroniques et les consommateurs, et qui a commencé à porter ses fruits. Ainsi les derniers résultats du baromètre des réclamations ont-ils mis en évidence un net recul des réclamations dans le secteur des communications électroniques entre le 2e semestre 2008 et le 1er semestre 2009, dans le prolongement

d'un mouvement de baisse amorcé en 2008. Il va de soi que les services de l'État, soucieux que cette tendance se confirme et que les consommateurs continuent à bénéficier d'un haut niveau de protection dans ce secteur, ne manquent pas de rester attentifs aux évolutions du marché et de réaliser régulièrement des enquêtes.

Données clés

Auteur : [M. Michel Sainte-Marie](#)

Circonscription : Gironde (6^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 54881

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Industrie

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 14 juillet 2009, page 6979

Réponse publiée le : 27 octobre 2009, page 10180