



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

réglementation

Question écrite n° 84327

Texte de la question

M. Christian Bataille attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation sur les offres commerciales qui se multiplient et proposent pour une somme infime des offres dites globales, liées à des abonnements téléphoniques. Ces offres qui peuvent associer, par exemple, téléviseur, téléphone portable et forfait téléphonique pour 1 euro sont évidemment liées par des abonnements téléphoniques de 12 ou 24 mois. Cette forme de commercialisation de produits associés à des abonnements téléphoniques s'apparente de fait à des crédits. Toutefois, ces engagements de 12 ou de 24 mois sont exclus de la législation sur le crédit et les acheteurs n'ont aucun délai de rétractation alors que la législation s'applique pour les crédits gratuits dès trois mois. Aussi, il lui demande de lui préciser s'il compte prendre des initiatives pour renforcer la protection des acheteurs face à ces pratiques commerciales qui s'apparentent à des crédits déguisés.

Texte de la réponse

Les contrats de communications électroniques peuvent aller de pair avec la vente d'un terminal. Dans le cadre du modèle économique du subventionnement, l'opérateur télécoms vend le terminal à un prix inférieur au prix de vente du constructeur avec, pour contrepartie, une période d'engagement pour le consommateur. Cette pratique n'est pas assimilable à une opération de crédit, telle que définie à l'article L. 313-1 du code monétaire et financier. En effet, elle n'implique aucune mise à disposition de fonds, ne constitue pas une opération de crédit-bail ni, plus généralement, une location avec option d'achat. Le modèle économique du subventionnement des terminaux comporte l'avantage de permettre aux consommateurs d'accéder à ses produits à des prix attractifs. Ceci est un élément positif pour leur pouvoir d'achat, ainsi que pour le développement des services de communication électroniques. Il convient toutefois de veiller à ce que la contrepartie du subventionnement, c'est-à-dire la période contractuelle d'engagement, ne porte pas atteinte à la fluidité du marché en laissant trop longtemps les consommateurs captifs d'un opérateur. Le législateur n'a pas manqué de veiller à prévenir ce risque. L'article 17 de la loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au bénéfice des consommateurs a ainsi encadré les durées contractuelles des abonnements de communications électroniques. Ces dispositions sont codifiées à l'article L. 121-84-6 du code de la consommation qui : i) interdit les engagements de plus de vingt-quatre mois, ii) impose, en cas d'offre avec engagement de plus de douze mois, de proposer une offre assortie d'un engagement n'excédant pas douze mois selon des modalités commerciales non disqualifiantes, iii) et exige que soit offerte la possibilité de résilier à compter du 13e mois, moyennant le paiement du quart du restant des échéances dues. En outre, la loi du 3 janvier 2008 a encadré les frais de résiliation. Ces dispositions figurent aux 2e et 3e alinéas de l'article L. 121-84-7 du code de la consommation, disposant que ces frais doivent correspondre aux frais effectivement supportés par l'opérateur, être explicitement prévus par le contrat et dûment justifiés. La loi du 3 janvier 2008, ainsi que l'ensemble des actions de contrôle et de concertation dans le cadre du Conseil national de la consommation menées depuis plusieurs années, ont entraîné une nette amélioration des relations entre les consommateurs et les opérateurs de communications électroniques. Les plaintes enregistrées dans le cadre du baromètre des réclamations de la

Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) ont décrié de 36 % entre 2008 et 2009, et cette baisse continue en 2010. Le 30 juillet 2010, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) a rendu public un rapport au Parlement présentant une analyse sur l'impact de l'article 17 de la loi du 3 janvier 2008. Tout en soulignant le manque de recul et de données statistiques du fait du caractère encore récent de cette loi, l'ARCEP, qui n'a relevé aucun manquement majeur, a formulé plusieurs recommandations pour améliorer la transparence et la protection économique des consommateurs. Ces recommandations ne manqueront pas d'enrichir la réflexion menée en liaison avec les opérateurs et les associations de consommateurs sur le cadre juridique de la protection des consommateurs dans le secteur des communications électroniques et ses adaptations éventuelles. Enfin, lors de la conférence de presse, qui s'est tenue le 23 septembre 2010 en présence du secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation, la Fédération française des Télécoms, qui regroupe les principaux opérateurs de communications électroniques, a pris 4 engagements dont la mise en oeuvre devra être effective au plus tard le 1er mars 2011. Les opérateurs de communications électroniques se sont engagés : à instaurer la gratuité du déverrouillage (« désimlockage ») des téléphones mobiles dès trois mois d'abonnement au lieu de six mois jusqu'à présent ; à renforcer l'information sur les conditions de résiliation ; à multiplier les offres de téléphonie mobiles sans engagement ; à garantir un usage loyal du terme « illimité ». À cette occasion, le secrétaire d'État a, en outre, annoncé deux mesures de nature législative visant, d'une part, à empêcher le contournement des règles protectrices en matière de résiliation et, d'autre part, à assurer le respect de l'interdiction de surfacturer les hotlines d'assistance des opérateurs de communications électroniques.

Données clés

Auteur : [M. Christian Bataille](#)

Circonscription : Nord (22^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 84327

Rubrique : Consommation

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

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

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 20 juillet 2010, page 7995

Réponse publiée le : 23 novembre 2010, page 12715