



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Internet

Question écrite n° 96762

Texte de la question

M. Christian Eckert attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur l'appellation « offres illimitées Internet » dans le secteur de la téléphonie mobile. Dans leurs publicités, les opérateurs de téléphonie mobile vantent les mérites de leurs offres Internet en les qualifiant « d'illimitées ». Or, lorsque les consommateurs s'y penchent de plus près, ils remarquent très rapidement que l'offre soit disant illimitée n'en a que l'appellation. En effet, l'utilisateur n'a souvent pas accès au « *streaming* » et à la voix sur IP alors que ces services sont liés à Internet et sont disponibles depuis toute connexion fixe. Par ailleurs, dans certaines offres, la réception et l'envoi de courriels ne sont pas inclus et le débit est le plus souvent limité au-delà d'une certaine quantité de données échangées. À l'usage, ces appellations « offres Internet illimitées » apparaissent comme de la publicité mensongère dont la vocation première n'est pas le service mais la vente d'une offre. Aussi, il lui demande d'intervenir pour mettre fin à ce décalage entre le message commercial et la réalité du service vendu.

Texte de la réponse

La question de l'usage du terme « illimité » pour la commercialisation des offres de services de communications électroniques donne lieu à une étroite concertation entre les associations de consommateurs et les professionnels du secteur dans le cadre du Conseil national de la consommation (CNC). Dès le 23 juin 2006, le CNC a adopté un avis formulant des préconisations concernant notamment la lisibilité des « mentions rectificatives » devant figurer dans la présentation de ces offres. Le 23 septembre 2010, la Fédération française des télécoms (FFT) a pris un engagement allant dans le sens d'une plus grande effectivité de cet avis. Les professionnels se sont engagés « à faire figurer les restrictions à l'illimité figurant dans l'avis du CNC (notamment la limitation du débit au-delà d'un usage raisonnable, les appels uniquement vers la métropole) à proximité du descriptif de l'offre concernée et en caractères suffisamment importants, et ce dans tout document publicitaire mettant en avant le terme "illimité". Des progrès appréciables ont été réalisés, en particulier pour ce qui concerne la clarté et la lisibilité des mentions rectificatives exposées dans les catalogues des opérateurs de communications électroniques. Il subsiste encore des points de discussion au sujet de l'encadrement de l'usage du terme « illimité ». Ceux-ci portent notamment sur les conséquences qu'il convient de tirer de l'existence de certaines restrictions d'usage, telles que celles portant sur la téléphonie sur Internet (VoIP). Les travaux du CNC se poursuivent, avec pour objectif d'actualiser l'avis du CNC du 23 juin 2006 en tenant compte des évolutions du marché. À la lumière de ces travaux, le Gouvernement appréciera la nécessité de prendre d'autres initiatives dans ce domaine.

Données clés

Auteur : [M. Christian Eckert](#)

Circonscription : Meurthe-et-Moselle (7^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 96762

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Économie, finances et industrie

Ministère attributaire : Économie, finances et industrie

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 21 décembre 2010, page 13636

Réponse publiée le : 17 mai 2011, page 5130