

14ème législature

Question N° : 16283	De M. Marc Le Fur (Union pour un Mouvement Populaire - Côtes-d'Armor)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie sociale et solidaire et consommation		Ministère attributaire > Économie sociale et solidaire et consommation
Rubrique > télécommunications	Tête d'analyse > Internet et téléphone	Analyse > opérateurs. pratiques commerciales.
Question publiée au JO le : 22/01/2013 Réponse publiée au JO le : 04/06/2013 page : 5842 Date de changement d'attribution : 30/04/2013 Date de renouvellement : 28/05/2013		

Texte de la question

M. Marc Le Fur attire l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie et des finances, chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation, sur la difficulté de changement d'opérateur téléphonique pour les consommateurs. Le manque de contrôle dans le secteur de la téléphonie mobile a de nombreuses fois été dénoncée par l'Arcep, l'Autorité de régulation des Télécoms. En effet, de plus en plus d'usagers choisissent de ne pas quitter leur opérateur téléphonique, même si l'offre ne leur convient plus, faute d'une trop grande complexité des procédures de résiliation. Alors que la téléphonie mobile a connu un essor fulgurant au début des années 2000, les consommateurs semblent peu protégés face à ces géants des télécommunications. En effet, les services après-vente de ces derniers sont continuellement saturés, ou difficilement accessibles, que ce soit pour des demandes d'informations, ou de résiliations. En outre, les clients ne détiennent pas la garantie d'un réel libre choix concernant leur opérateur, l'utilisateur se heurtant le plus souvent à de véritables blocages (sous formes d'engagement sur un à deux ans, de pénalités en cas de résiliation, de codes, ou de manipulations trop complexes) de la part des marques de téléphonie. Certains litiges donnent même lieu à des procédures de recours vers des juges de proximité, certains consommateurs se retrouvant démunis face à des situations complètement bloquées et vont jusqu'à invoquer l'aide de la justice. Les abonnés sont ainsi complètement découragés par ces démarches de résiliations, qui relèvent le plus souvent du parcours du combattant et peuvent durer plusieurs mois. Il semble donc nécessaire qu'un encadrement soit exercé autour de ces pratiques et qu'une véritable simplification, tant autour des procédures d'abonnements de téléphonie mobile que de leur résiliation, soit mise en place. Il lui demande de préciser sa position à ce sujet.

Texte de la réponse

Les procédures de résiliation des contrats de téléphonie mobile font, depuis la loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, l'objet de dispositions sectorielles spécifiques. Ainsi, la durée du préavis de résiliation, la durée de restitution des sommes perçues d'avance ou du dépôt de garantie sont limitées à 10 jours (article L. 121-84-1 et L. 121-84-2 du code de la consommation). Les durées d'engagement sont limitées à 24 mois par l'article L. 121-84-6 du code de la consommation qui prévoit également que les opérateurs commercialisent, pour chaque offre sur 24 mois, une offre équivalente avec un engagement de 12 mois et selon des modalités commerciales non disqualifiantes. Cet article plafonne les pénalités de résiliation pour les contrats engageant sur plus de 12 mois au quart des sommes restant dues en cas de résiliation après le 12e mois. Cette disposition a été étendue aux résiliations ayant lieu avant le 12e mois sur la base d'un

engagement du 23 septembre 2010 des opérateurs de la fédération française des télécoms : dans ce cas, le consommateur paie la totalité des sommes restant dues au titre de la première année et le quart des sommes restant dues au titre de la deuxième année. Enfin, l'article L. 121-84-7 du même code limite les frais de résiliation aux coûts supportés par l'opérateur. En outre, la procédure de portabilité du numéro, c'est-à-dire la possibilité pour le consommateur de changer d'opérateur en conservant son numéro, est strictement encadrée conformément au droit européen. Le consommateur peut ainsi résilier son contrat en conservant son numéro avec pour interlocuteur unique son nouvel opérateur à qui il donne mandat pour résilier son ancien contrat. Les délais de cette procédure ont été raccourcis suite à la transposition du troisième paquet télécom par l'ordonnance n° 2011-1012 du 24 août 2011 relative aux communications électroniques. La mise en oeuvre technique de la portabilité est désormais limitée à 1 jour par le douzième alinéa du I de l'article L. 44 du code des postes et des communications électroniques auquel il convient d'ajouter 2 jours d'échanges d'information entre les opérateurs prévus à l'article D. 406-18 du même code et dans la décision 2012-0576 de l'autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) en date du 10 mai 2012. La décision de faire entrer un quatrième acteur sur le marché mobile procède également du choix d'animer la concurrence du secteur et de favoriser le changement d'opérateur. L'ensemble de ce dispositif a conduit à des évolutions positives. Selon l'observatoire des marchés mobiles de l'ARCEP, la part des abonnés non engagés dans le parc des forfaits a ainsi cru de 19,5 % fin 2008 à 29,6 % fin 2012. Selon le même observatoire, le taux de résiliation trimestriel du parc des forfaits a augmenté de 75 % entre juin 2008 (3,3 %) et juin 2012 (5,8 %) avec un pic à 8,6 % début 2012. Toutefois, certains problèmes subsistent, en particulier s'agissant des procédures de déverrouillage des terminaux mobiles. Afin de lutter contre les fraudes et les vols d'appareils, les téléphones sont généralement bloqués sur le réseau de l'opérateur qui les distribue. Dans certains cas particuliers, le consommateur peut rencontrer des difficultés à mettre en oeuvre la procédure consistant à lever ce blocage. Le conseil général de l'économie, de l'industrie, de l'énergie et des technologies (CGEJET) a été saisi de cette question dans le cadre d'une réflexion plus générale relative au modèle économique de la distribution des terminaux. Son rapport fera l'objet d'un examen attentif du Gouvernement, qui en tirera les conclusions nécessaires.