



14ème législature

Question N° : 50373	De M. Gérard Terrier (Socialiste, républicain et citoyen - Moselle)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie sociale et solidaire et consommation		Ministère attributaire > Commerce, artisanat, consommation et économie sociale
Rubrique > télécommunications	Tête d'analyse > téléphone	Analyse > portables. cartes prépayées. validité. coût.
Question publiée au JO le : 18/02/2014 Réponse publiée au JO le : 10/06/2014 page : 4704 Date de changement d'attribution : 10/04/2014		

Texte de la question

M. Gérard Terrier appelle 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 date de validité des cartes prépayées de téléphonie mobile. Comme les petits forfaits sans engagement, ces offres sont souscrites par nos concitoyens les plus modestes. Leurs recharges ont une durée limitée qui croît en fonction de leur montant allant de quelques jours à quelques mois. Néanmoins, l'offre reste chère et peu lisible et cette complexité profite aux opérateurs car il est extrêmement difficile pour le consommateur de choisir une offre en adéquation avec sa consommation réelle. Soucieux de l'intérêt de nos concitoyens les plus modestes, il lui demande si des mesures pourraient être prises dans le sens d'une suppression de cette date de validité ou, du moins, d'une augmentation de cette durée pour les petits montants de téléphonie prépayés.

Texte de la réponse

Tout comme les petits forfaits sans engagement, les offres prépayées de téléphonie mobile répondent à la demande de consommateurs qui ne souhaitent pas souscrire des abonnements impliquant une période d'engagement. Les recharges ont une durée de validité limitée qui croît en fonction de leur montant. Chez certains opérateurs, cette durée peut aller d'une semaine pour les plus petits montants de recharge jusqu'à plusieurs mois pour les montants plus élevés. Chez d'autres opérateurs, la durée de validité des recharges prépayées peut aller jusqu'à un an quel que soit le montant de la recharge, moyennant un coût mensuel fixe de quelques euros. Le titulaire d'une offre prépayée a l'avantage, par rapport au titulaire d'un forfait, de ne payer aucun abonnement (dont le montant est dû même s'il ne passe aucun appel ou n'épuise pas le forfait). De plus, la gestion de l'immobilisation des numéros dans le réseau des opérateurs entraîne des coûts fixes pour ces derniers. 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. Par ailleurs, des petits forfaits sans engagement sont désormais proposés à des prix très attractifs et constituent une alternative intéressante aux offres prépayées. 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. 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 offres de communications électroniques. Le consommateur doit donc être informé de la durée de validité des recharges pour les offres prépayées de téléphonie mobile. L'arrêté du 31 décembre 2013 relatif à l'information tarifaire des offres de services de communications électroniques commercialisées sous la forme de cartes prépayées et de forfaits



bloqués, dont les dispositions sont entrées en vigueur le 1er avril 2014, impose aux opérateurs de fournir aux consommateurs une information tarifaire complète sur les offres de services de communications électroniques commercialisées sous la forme de cartes prépayées et de forfaits bloqués. 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.