



15ème législature

Question N° : 8129	De M. Régis Juanico (Nouvelle Gauche - Loire)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie et finances		Ministère attributaire > Économie et finances
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > Délai de prescription des prestations de communications	Analyse > Délai de prescription des prestations de communications.
Question publiée au JO le : 08/05/2018 Réponse publiée au JO le : 10/07/2018 page : 6071		

Texte de la question

M. Régis Juanico attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur le délai de prescription en matière de prestations de communications téléphoniques ou électroniques. En vertu de l'article L. 34-2 du code des postes et communications électroniques (CPCE), les consommateurs disposent d'un délai d'un an pour réclamer le remboursement de sommes qu'ils estiment indûment versées. En comparaison avec les autres délais de prescription du domaine commercial, ce délai est très court. Ainsi, les articles L. 137-1 et L. 137-2 du code de consommation prévoient un délai de droit commun de cinq ans pour que les consommateurs puissent faire valoir leurs droits auprès d'un professionnel. Du point de vue des consommateurs, ce trop bref délai risque de les empêcher de faire valoir utilement leurs droits auprès de leur opérateur téléphonique ou de leur fournisseur d'accès à internet. Cette disposition peut, par conséquent, jouer contre leurs intérêts alors que cela n'était pas l'objectif du législateur. Cette dérogation aux règles habituelles du commerce avait en effet été initialement pensée dans un objectif de protection du client, afin de se calquer sur les délais de conservation des données de trafic, ramenés à une seule année pour limiter le stockage des données de télécommunications. Aussi, il souhaite l'interroger sur la pertinence de maintenir un délai de prescription aussi court et potentiellement pénalisant pour les consommateurs.

Texte de la réponse

Le délai inscrit à l'article L. 34-2 du code des postes et communications électroniques vise à concilier deux impératifs : la protection économique des consommateurs et la protection de la vie privée des citoyens. Les données conservées dans ce secteur, notamment en vue de la facturation, revêtent une sensibilité particulière en raison de leur quantité et de leur précision, ce qui justifie une durée de conservation limitée à un an. D'autres dispositions encadrent toutefois strictement les informations devant figurer sur les factures des services de communications électroniques. Elles visent à garantir que le consommateur soit en mesure de contester utilement les factures dans le délai imparti d'un an. Les consommateurs bénéficient en effet, dans le secteur des communications électroniques, des dispositions de l'arrêté du 31 décembre 2013 relatif aux factures des services de communications électroniques. Cet arrêté permet aux consommateurs de disposer d'une facture détaillée comportant les informations nécessaires à la compréhension des frais facturés. La facturation distingue notamment les services délivrés par l'opérateur des services délivrés par des tiers. Les consommateurs ont par ailleurs la possibilité d'être informés quasiment en temps réel de leur consommation par le biais d'applications ou de numéros spécifiques à chaque opérateur. Plusieurs dispositions visent par ailleurs à prévenir les chocs de facturation dans certains cas spécifiques : Depuis le 15 juin 2017, le règlement (UE) 2017/920 du 17 mai 2017 a acté la fin des surfacturations au sein de l'espace



économique européen et les tarifs sont désormais égaux aux tarifs nationaux, dans la limite d'un usage raisonnable. Au niveau national, depuis le 1er mars 2018, les opérateurs doivent proposer à leurs clients une solution gratuite bloquant les communications, appels ou SMS, vers certains numéros surtaxés (arrêté du 26 décembre 2017 relatif à la définition des tranches de numéros constituant l'option de blocage des numéros surtaxés). Cette nouvelle disposition permet aux consommateurs de limiter le risque de facturation imprévue lié aux appels vers des numéros surtaxés. Enfin, l'avis du conseil national de la consommation relatif à l'accès des jeunes aux services de communications électroniques, publié le 12 décembre 2017, prévoit des dispositifs encadrant l'utilisation des services de téléphonie mobile par les jeunes et facilitant le contrôle de la consommation par l'adulte auxquels les communications sont facturées.