

N° 729

SÉNAT

SESSION EXTRAORDINAIRE DE 2011-2012

Enregistré à la Présidence du Sénat le 31 juillet 2012

PROPOSITION DE LOI

tendant à renforcer la protection des consommateurs avec les fournisseurs de services de communication audiovisuelle,

PRÉSENTÉE

Par Mmes Catherine PROCACCIA, Élisabeth LAMURE, MM. Jean-Pierre LELEUX, Alain DUFAUT, Philippe PAUL, Alain MILON, André FERRAND, Jean BIZET, Louis-Constant FLEMING, Philippe DALLIER, Gérard CÉSAR, Jean-Paul FOURNIER, Jackie PIERRE, Mme Marie-Annick DUCHÊNE, MM. Éric DOLIGÉ, Bernard FOURNIER, Philippe BAS, Mmes Caroline CAYEUX, Colette MÉLOT, MM. Marc LAMÉNIÉ, Yann GAILLARD, Xavier PINTAT, Marcel-Pierre CLÉACH, André DULAIT, Gérard BAILLY, Mme Isabelle DEBRÉ, M. Antoine LEFÈVRE, Mme Natacha BOUCHART, MM. Jean-Claude LENOIR, Pierre ANDRÉ, René BEAUMONT, Mme Marie-Thérèse BRUGUIÈRE, MM. Christian CAMBON, Christian COINTAT, Mme Marie-Hélène DES ESGAULX, MM. Éric DOLIGÉ, Philippe DOMINATI, Michel DOUBLET, Louis DUVERNOIS, Benoît HURÉ, Roger KAROUTCHI, Daniel LAURENT, Dominique de LEGGE, Jean-François MAYET, Louis PINTON, Hugues PORTELLI, Mme Catherine DEROCHE, MM. Jean-Pierre CHAUVEAU, Gérard CORNU, Rémy POINTEREAU, Mmes Jacqueline FARREYROL, Esther SITTLER, Mlle Sophie JOISSAINS et M. Christophe-André FRASSA

Sénateurs

(Envoyée à la commission des affaires économiques, sous réserve de la constitution éventuelle d'une commission spéciale dans les conditions prévues par le Règlement.)

EXPOSÉ DES MOTIFS

Mesdames, Messieurs,

Les litiges entre consommateurs et opérateurs de télécommunications constituent l'un des principaux motifs de réclamations enregistrés par la DGCCRF. La résiliation est l'un des sujets récurrents.

La loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, dite « loi CHATEL », a permis d'améliorer l'information des clients. Mais il s'avère que les règles s'appliquant aux « contrats à reconduction automatique tacite à leur date anniversaire » sont inadaptées quand elles portent sur les abonnements aux bouquets audio-visuels. La Commission des clauses abusives et les tribunaux sont régulièrement saisis.

L'article L. 136-1 du code de la consommation dispose que « le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite ». Cette disposition qui oblige à une notification par écrit des possibilités de résiliation offertes aux consommateurs est régulièrement contournée en raison de son imprécision.

Ainsi, certains distributeurs de programmes télévisés bouquets payants estiment satisfaire à l'article L. 136-1 du code de la consommation par l'envoi à l'abonné d'un magazine mensuel sur la couverture duquel figure la date d'échéance de l'abonnement. Les modalités de résiliation se retrouvent en petits caractères difficilement lisibles sur d'autres pages.

C'est la raison pour laquelle l'auteur de cette proposition de loi avait déposé un amendement lors de l'examen du projet de loi sur la protection et l'information des consommateurs. Il précisait la forme que cette obligation d'information des fournisseurs de programme télévisuel devait revêtir. Obtenant deux avis favorables, il avait été adopté à l'unanimité des sénateurs présents, le ministre le jugeant même « extrêmement utile ».

Enfin à l'instar de ce qui est prévu par l'article L. 121-84-6 du code de la consommation applicable aux contrats de téléphonie mobile, il conviendrait d'offrir aux abonnés de contrats aux bouquets audio-visuels la possibilité de dénoncer à tout moment l'adhésion du contrat à compter de la première date anniversaire du contrat.

Le consommateur se verrait ainsi ouvrir le droit de mettre un terme à tout moment à son contrat en réglant un quart des frais jusqu'à la date anniversaire suivante sans que cette résiliation ne puisse s'accompagner de la réclamation d'une somme supérieure au quart du montant dû au titre de la fraction non échue de la période minimum d'exécution du contrat.

Cette solution aurait le mérite d'être cohérente avec le droit de la consommation qui prévoit une disposition similaire déjà applicable à la téléphonie mobile à l'article L. 121-84-6 du code de la consommation.

Les deux articles de cette proposition de loi prévoient deux dispositions.

L'**article 1^{er}**, inspiré des récents jugements des tribunaux, modifie l'article L. 136-1 du code de la consommation. Il précise que l'information doit être expressément adressée à l'abonné, par lettre nominative ou courrier électronique.

L'**article 2** prévoit que les conditions de résiliation par anticipation qui existent pour les contrats de téléphonie mobile s'appliqueront dorénavant aux contrats souscrits chez un prestataire de télévision payante.

Cette proposition de loi vise donc à la fois à protéger les consommateurs contre certaines pratiques abusives des fournisseurs et opérateurs de bouquets de télévision payante et permet qu'ils bénéficient de la même liberté prévue dans les contrats conclus en téléphonie mobile.

Tel est l'objet de la présente proposition de loi.

Afin de clarifier cette obligation d'information qui incombe aux professionnels, et de répondre ainsi à la demande des consommateurs, nous vous demandons, Mesdames, Messieurs, de bien vouloir adopter la présente proposition de loi.

PROPOSITION DE LOI

Article 1^{er}

Au premier alinéa de l'article L. 136-1 du code de la consommation, les mots : « par écrit » sont remplacés par les mots : « par lettre nominative ou courrier électronique avec accusé de réception ».

Article 2

- ① Le premier alinéa de l'article L. 121-84-6 du code de la consommation est ainsi modifié :
- ② 1° Après les mots : « de l'article L. 32 du code des postes et des communications électroniques, » sont insérés les mots : « ainsi qu'à tout fournisseur d'un service de communication audiovisuelle, » ;
- ③ 2° Après les mots : « une offre de services de communications électroniques » sont insérés les mots : « ou une offre de services de communication audiovisuelles ».