



Communiqué de presse
23 décembre 2020

Les consommateurs et la 5G : il est urgent d'attendre

La 5G arrive en France à grand renfort de publicités vantant ses bénéfices pour les consommateurs. À cette occasion, nous avons interrogé en ligne le grand public sur ce qu'il pense de son forfait mobile actuel. Les 972 réponses obtenues laissent apparaître que 73% des répondants sont très satisfaits ou plutôt satisfaits de leur réseau. Il est à noter que ce niveau de satisfaction n'est que de 63% dans les départements à faible densité ce qui pose la question de l'égalité des Français pour l'accès à ce type de service. Qu'en est-il de la plus-value réelle que le consommateur va pouvoir attendre de la 5G ?

La 5G, une réalité très hétérogène

Si la commercialisation de la 5G débute fin 2020, son déploiement s'achèvera en 2030 où 100% du réseau sera 5G, c'est-à-dire dans près de 10 ans. C'est donc peu de dire qu'un grand nombre de consommateurs n'aura pas prochainement accès au réseau 5G. Les offres 5G sont commercialisées avec la promesse d'un débit internet supérieur mais, ici encore, tous les clients ne seront pas logés à la même enseigne. Selon la fréquence utilisée par les opérateurs pour véhiculer la 5G le débit ne sera pas le même. Il sera plutôt réduit pour la bande 700MHz et plus important pour la bande 3,5GHz. Et ces données doivent encore être modulées par le fait que plus le nombre d'utilisateurs du réseau augmente et plus cela impacte négativement le débit effectif.

La commercialisation des forfaits 5G

Les forfaits 5G sont souvent affichés plus chers que les forfaits 4G et couplés à un engagement minimum. Cet engagement ne permettra plus au consommateur de faire jouer la concurrence quand il est mécontent sauf à devoir payer des pénalités de résiliation importantes et donc souvent dissuasives. L'utilisation du terme 5G, dans des communications nationales, comporte une dimension marketing certaine car pour pouvoir bénéficier d'un forfait 5G, il sera nécessaire de se trouver dans une ville où le réseau 5G est effectivement disponible et le réseau ne sera 100% 5G qu'en 2030. Avant de décider de souscrire ou de ne pas souscrire un forfait 5G le consommateur doit donc bénéficier d'une information précontractuelle claire notamment sur la disponibilité effective du service. La CLCV a pris la décision d'attaquer devant les tribunaux les offres commerciales 5G proposées par certains opérateurs car elle estime que l'information précontractuelle délivrée aux consommateurs n'est pas satisfaisante.

Face à ce constat, nous demandons l'adoption d'un texte contraignant renforçant l'information précontractuelle et contractuelle des consommateurs :

- Une information claire et distincte sur le fait que la 5G est en déploiement progressif et que donc tout le territoire n'est pas couvert, et que même en zone couverte par la 5G, les débits varient du fait des fréquences utilisées par les opérateurs mais également du fait de la densité des utilisateurs.
- Un renvoi systématique vers les cartes de couverture précises et actualisées. Ces cartes devant comporter l'indication des débits moyens observés, la mention d'un « débit théorique maximum » n'a aucune utilité informative et/ou comparative pour les souscripteurs, elle doit donc être interdite.

Pour 87% des répondants à notre sondage la problématique environnementale est importante dans le développement des réseaux mobiles. Dans son rapport du 19 décembre, le Haut Conseil pour le Climat alerte sur la nécessité de maîtriser l'impact carbone de la 5G. La multiplication des antennes, le coût environnemental du renouvellement anticipé des smartphones constituent des préoccupations grandissantes face auxquelles nous resterons vigilants.

Sur la santé, il existe un réel manque de données sur les éventuels risques liés aux fréquences utilisées pour la 5G. Le rapport de l'ANSES prévu en mars 2021 est très attendu et sera un marqueur important. La CLCV demande une veille constante sur les impacts potentiels de la 5G sur la santé et notamment les effets à long terme encore peu connus.