



Conférence de presse du 23 septembre 2010

# Protection des consommateurs dans le domaine des télécoms

**Hervé NOVELLI**

*Secrétaire d'Etat chargé du Commerce, de l'Artisanat,  
des Petites et moyennes entreprises, du Tourisme,  
des Services et de la Consommation*

**Frank ESSER**

*Président de la Fédération Française des Télécoms*

## Le baromètre

Nouvelles mesures

Déverrouillage

Transparence

Liberté

Loyauté

Résiliation

Hotlines

# Les réclamations enregistrées par la DGCCRF

Un secteur des communications  
électroniques en nette progression avec

- 20 000 réclamations au 1er semestre 2008
- 11 500 réclamations au 2nd semestre 2009
- 3 700 réclamations deuxième trimestre 2010

-35% entre 2008 et 2009

-33% depuis le début de l'année

## Le baromètre

Nouvelles mesures

Déverrouillage

Transparence

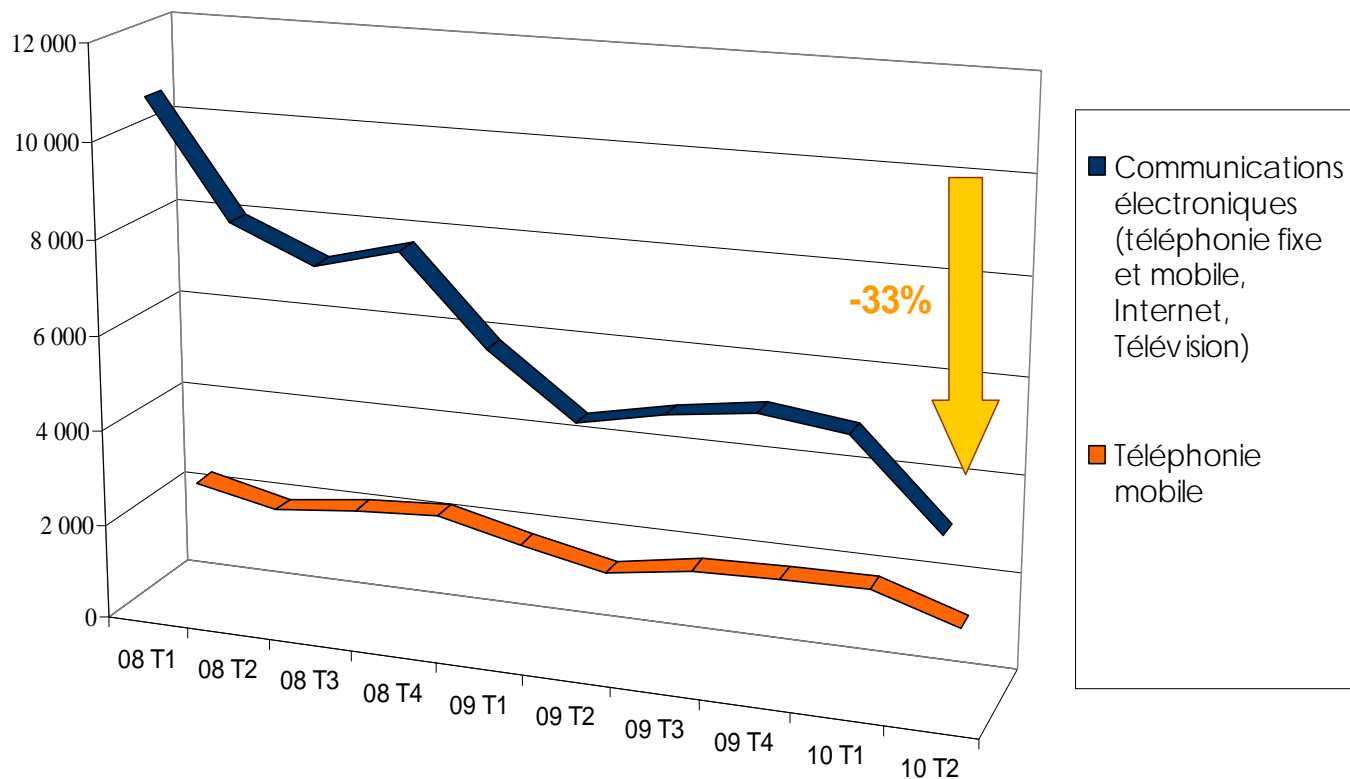
Liberté

Loyauté

Résiliation

Hotlines

# Les réclamations enregistrées par la DGCCRF



Une attention particulière doit être portée  
à la téléphonie mobile.

# Nouvelles mesures Télécom

## 4 engagements et 2 mesures législatives :

1. gratuité du déverrouillage des téléphones dès 3 mois
2. amélioration des conditions de résiliation
3. généralisation des offres sans engagement
4. usage loyal du terme « illimité »
5. mesure anti-abus : frais de résiliation
6. mesure anti-abus : surfacturation des hotlines

Le baromètre

Nouvelles mesures

Déverrouillage

Transparence

Liberté

Loyauté

Résiliation

Hotlines

# Gratuité du déverrouillage des téléphones

- **Un enjeu important pour la fluidité du marché.**
  - Une pratique légitime (prévention de la fraude)...
  - ...mais qui induit un « coût de sortie » pour les abonnés.
- **Raccourcissement de la période pendant laquelle le déverrouillage est effectué à titre onéreux.**
  - Les opérateurs s'engagent à assurer la gratuité du déverrouillage au bout de trois mois (contre six mois aujourd'hui).
  - Bilan de l'impact de la mesure au bout d'un an (avantage pour le consommateur et évolution de la fraude).

# Transparence sur les conditions de résiliation

- **Le dispositif de la loi du 3 janvier 2008**

- Plafonnement du montant dû en cas de résiliation anticipée (engagement de 24 mois) au ¼ de la somme restant à payer à partir du 13ème mois.
- **La loi ne prévoit pas que le plafond s'applique en cas de résiliation avant le 12ème mois.**

- **Une extension du dispositif de plafonnement des montants dus**

Les opérateurs s'engagent à aller au-delà du dispositif législatif :

- paiement de 100% des sommes restant dues jusqu'au 12ème mois
- additionné du quart des sommes dues à compter du 13ème mois

- **Transparence du montant dû en cas de résiliation**

Mise en place d'un outil pratique accessible sur le site Internet des opérateurs pour connaître les coûts de résiliation

- **Liste de motifs légitimes de résiliation**

Liste partagée par les opérateurs (cas identifiés par la jurisprudence pour pouvoir résilier sans avoir à payer les sommes restant dues)

## Le baromètre

Nouvelles mesures

Déverrouillage

Transparence

Liberté

Loyauté

Résiliation

Hotlines

# Généralisation des offres sans engagement

- **La loi de janvier 2008 impose de proposer des offres avec engagement de moins de 12 mois**
  - en complément de toute offre avec engagement de plus de 12 mois,
  - selon des modalités commerciales non disqualifiantes.
- **Les engagements des professionnels :**
  - offrir systématiquement une offre sans engagement ;
  - permettre à tout abonné au terme du contrat, désireux de migrer vers une autre offre du catalogue sans acquérir un nouveau terminal, de le faire sans engagement.

Le baromètre

Nouvelles mesures

Déverrouillage

Transparence

Liberté

Loyauté

Résiliation

Hotlines

- **Le développement des offres illimitées**

- Une évolution effective des offres vers des forfaits permettant de passer des appels ou de se connecter sans supporter de coûts marginaux.
- Ces offres comportent des exclusions (communications internationales, quantité de données téléchargées).
- Le Conseil National de la Consommation (CNC) a souligné le manque de lisibilité des mentions rectificatives (avis du 23 juin 2006).

- **Vers une lisibilité renforcée**

- engagement des opérateurs à faire figurer les mentions rectificatives identifiées dans l'avis à proximité du descriptif de l'offre et en caractères suffisamment importants
- travail avec les associations de consommateurs dans le cadre du CNC pour mettre à jour l'avis (prochaine réunion du groupe de travail le 7 octobre)



# Frais de résiliation

Mesure législative

- **Le dispositif législatif – frais de résiliation**

- limitation aux coûts supportés par l'opérateur au titre de la résiliation ;
- frais dûment justifiés et prévus par le contrat ;
- contournement de ces dispositions en les qualifiant de frais d'activation à perception différée.

- **Mesure législative**

- prévoir expressément dans la loi que ces frais d'activation sont assujettis aux règles encadrant les frais de résiliation ;
- mesure proposée par l'ARCEP (rapport de juillet 2010 sur l'application de la loi du 3 janvier 2008).

Le baromètre

Nouvelles mesures

Déverrouillage

Transparence

Liberté

Loyauté

Résiliation

Hotlines

- **Interdiction de surfacturation des hotlines (loi du 3 janvier 2008)**
  - Le consommateur payant un service ne doit pas payer une seconde fois pour signaler la défectuosité de ce service (interdiction des numéros surtaxés)
  - risque de contournement si un opérateur facture séparément une prestation de service, à l'occasion de chaque appel de sa hotline, au prorata du temps passé
- **Mesure législative**
  - le contournement de l'interdiction de surfacturer les hotlines est préjudiciable aux consommateurs
  - Il convient de compléter la loi en interdisant explicitement toute ponction parallèle d'une surtaxe au titre d'une prestation de service