



Conférence de presse

Mesures Télécom

Jeudi 23 septembre 2010

Hervé NOVELLI

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

et

La Fédération Française des Télécoms



Dossier de presse

<http://www.economie.gouv.fr>



Communiqué de presse

Communiqué de presse

www.economie.gouv.fr

Paris, le 23 septembre 2010

Déverrouillage des téléphones mobiles, résiliation des contrats, offres sans engagement, utilisation dans les offres du terme « illimité », assistance téléphonique

Hervé NOVELLI et la Fédération Française des Télécoms annoncent des mesures concrètes pour mieux protéger les consommateurs

Hervé NOVELLI, Secrétaire d'État chargé du Commerce, de l'Artisanat, des Petites et Moyennes Entreprises, du Tourisme, des Services et de la Consommation et Frank ESSER, Président de la Fédération Française des Télécoms (FFT) annoncent de nouvelles mesures concrètes pour aider le consommateur à mieux maîtriser ses choix dans quatre domaines : le déverrouillage des téléphones mobiles, les modalités de résiliation, les modalités d'engagement, l'information sur l'utilisation du terme « illimité ».

Ces mesures s'inscrivent dans la continuité des travaux engagés depuis plusieurs années par les opérateurs de la Fédération avec les associations de consommateurs, sous l'égide du Secrétariat d'Etat, afin de proposer des avancées aux consommateurs en matière de transparence, de lisibilité et de liberté de choix.

Ces engagements seront mis en œuvre au plus tard au 1^{er} mars 2011 et leur suivi sera présenté au Conseil National de la Consommation (CNC) au cours du premier trimestre 2011

1. Instaurer la gratuité du déverrouillage des téléphones mobiles au bout de 3 mois au lieu de 6 mois

Le verrouillage ou « simlockage » des terminaux mobiles permet aux opérateurs de se prémunir contre des fraudes organisées. Le déverrouillage ou « désimlockage » est aujourd'hui gratuit après une période de 6 mois.

→ Les opérateurs de la Fédération s'engagent à assurer la gratuité du déverrouillage des téléphones mobiles au bout de 3 mois contre 6 mois actuellement. Un bilan de l'impact de cette mesure sera effectué par le Ministère de l'économie au plus tard un an après la mise en œuvre de cette disposition.



2. Améliorer les conditions de résiliation des contrats par le consommateur avant la fin de la période d'engagement initial

Afin de faciliter les sorties de contrat en limitant les conséquences financières d'une résiliation anticipée de l'abonnement pour les consommateurs, la loi du 3 janvier 2008 a plafonné le montant des échéances restant dues lorsque la résiliation intervenait à partir du 13^{ème} mois pour les abonnements de 24 mois. Ce montant est plafonné au quart de la somme restant à payer.

→ Les opérateurs de la Fédération s'engagent à étendre les bénéfices de la loi en prévoyant qu'une résiliation anticipée avant le 12^{ème} mois pour les clients ayant opté pour une offre à 24 mois, entraîne le paiement maximum des sommes restant dues jusqu'au 12^{ème} mois, additionné du quart des sommes dues à compter du 13^{ème} mois.

→ Les opérateurs de la Fédération s'engagent sur une liste commune de motifs légitimes de résiliation qui sera mise à la disposition des consommateurs dans leurs conditions générales d'abonnement et sur leur site internet, complétée le cas échéant par d'autres motifs, selon les opérateurs (voir liste commune en annexe).

→ Les opérateurs de la Fédération s'engagent également à mettre à disposition du consommateur sur leur site internet un outil pratique permettant d'estimer le montant de son forfait restant dû en cas de résiliation anticipée (hors remises éventuelles, communications et options hors forfait). Le consommateur aura aussi toujours la possibilité d'obtenir le montant auprès du service client de son opérateur.

3. Offrir au consommateur la possibilité de souscrire un abonnement mobile sans engagement

Pour ses forfaits, le consommateur doit pouvoir choisir entre plusieurs durées d'engagement. Il existe d'ores et déjà des offres sans engagement et depuis la loi du 3 janvier 2008, pour toute offre de 24 mois, il existe une offre de 12 mois équivalente.

→ Les opérateurs de la Fédération s'engagent à offrir au moins une offre sans engagement à leurs clients.

→ Les opérateurs de la Fédération s'engagent également à ce que tout consommateur qui, au terme de son engagement, souhaite migrer vers une autre offre de son choix dans le catalogue de son opérateur, sans pour autant acquérir un nouveau terminal, ait toujours la possibilité de le faire sans devoir s'engager.

4. Renforcer l'information sur l'utilisation dans les offres du terme « illimité »

Les opérateurs de la Fédération travaillent depuis plusieurs mois avec les associations de consommateurs qui participent au Conseil national de la Consommation (CNC) sur la lisibilité des offres internet mobile.

→ Les opérateurs de la Fédération s'engagent, dans tout document publicitaire mettant en avant le terme « illimité », à faire figurer les restrictions à l'illimité figurant dans l'avis du CNC du 23 juin 2006 relatif à la publicité écrite dans le secteur des communications électroniques, notamment celles relatives à la limitation du débit et au territoire concerné, à proximité du



descriptif de l'offre, en caractères suffisamment importants pour assurer sa bonne lisibilité par le consommateur. Dans ce cadre, les parties prenantes travaillent afin de mettre à jour cet avis.

*

En complément des engagements pris par la Fédération française des télécoms, Hervé NOVELLI rappelle également que la loi du 3 janvier 2008 doit s'appliquer de façon effective dans toutes ses composantes, et en particulier pour ce qui concerne les frais de résiliation et l'interdiction de surfacturation des hotlines. La Fédération Française des Télécoms rappelle que ses membres respectent d'ores et déjà ces dispositions de la loi du 3 janvier 2008.

Afin que l'ensemble du secteur se conforme à l'esprit de la loi, Hervé NOVELLI annonce les deux mesures suivantes :

→ **Empêcher le contournement des règles relatives aux frais de résiliation** : les « frais d'activation à perception différée » seront assimilés par la loi à des frais de résiliation. Ils devront donc, comme les frais de résiliation, correspondre aux coûts réels de l'opérateur.

→ **Assurer le respect effectif de l'interdiction de surfacturer les services d'assistance téléphoniques des opérateurs (hotlines)**. Aujourd'hui, les numéros des hotlines des opérateurs ne doivent pas excéder les coûts d'acheminement d'une communication. Les opérateurs ne devraient donc pas pouvoir facturer une surtaxe au titre de la prestation de service qu'est l'assistance téléphonique des opérateurs.. La loi interdira cette pratique : les abonnés appelant la hotline ne pourront donc plus être surfacturés indirectement par le biais d'un tel prélèvement.

Contacts presse :

Cabinet de Hervé Novelli : Aurore Longuet 01 53 18 46 35

Fédération Française des Télécoms : Dominique Martin 06 07 52 85 11



Annexe 1

MOTIFS LEGITIMES DE RESILIATION

LISTE COMMUNE

1. LICENCIEMENT

Tout consommateur en contrat de travail à durée indéterminée, victime d'un licenciement, peut résilier, sans frais, son contrat.

2. SURENDETTEMENT

Tout consommateur confronté à des difficultés financières ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers, peut résilier, sans frais, son contrat.

3. DEMENAGEMENT EN FRANCE METROPOLITAINE

Tout consommateur déménageant dans une zone en France métropolitaine où le service est inaccessible depuis son nouveau domicile peut résilier, sans frais son contrat.

4. DEMENAGEMENT A L'ETRANGER

Tout consommateur amené à déménager, pour une longue durée, hors du territoire métropolitain peut résilier, sans frais son contrat.

5. MALADIE OU HANDICAP RENDANT IMPOSSIBLE L'USAGE DU SERVICE

Tout consommateur frappé par une maladie ou un handicap rendant impossible l'usage du service, peut résilier, sans frais son contrat.

6. MISE EN DETENTION

Tout client mis en détention, pour une durée minimum de 3 mois, dans un établissement pénitentiaire peut résilier, sans frais, son contrat.

7. DECES

Le contrat du consommateur décédé est résilié sans frais. Cette disposition est élargie aux contrats pris par le consommateur pour son conjoint, un ascendant direct ou un descendant direct qui décède.

8. CAS DE FORCE MAJEURE AU SENS HABITUELLEMENT RECONNU PAR LA JURISPRUDENCE FRANÇAISE.



Fiche n°1

Instaurer la gratuité du déverrouillage des téléphones mobiles au bout de 3 mois

Engagement de la Fédération Française des Télécoms

Le désimlockage et ses implications pour la fluidité du marché

Le verrouillage ou « simlockage » des terminaux permet aux opérateurs de s'assurer que ces appareils ne peuvent être utilisés que pour leur réseau. Le « désimlockage » des terminaux est payant pendant une période de 6 mois. Il ne devient actuellement gratuit qu'à l'expiration de ce délai de 6 mois.

Le verrouillage des terminaux permet aux opérateurs de se prémunir contre des comportements frauduleux. Il est donc parfaitement légitime. Cependant, la contrainte du déverrouillage représente un coût de sortie pour les abonnés désireux de quitter leur opérateur dans le respect des termes du contrat.

Raccourcissement à 3 mois de la période pendant laquelle le déverrouillage des téléphones mobiles est effectué à titre onéreux

Le verrouillage des terminaux peut donc être de nature à freiner la fluidité du marché, et il convient d'en limiter les conséquences. Les opérateurs s'engagent donc à assurer la gratuité du déverrouillage des téléphones mobiles au bout de 3 mois, contre 6 mois actuellement. Un bilan de l'impact de cette mesure sera effectué au plus tard dans un an à compter de sa mise en œuvre par le Ministère de l'économie afin d'estimer le gain pour les consommateurs et de vérifier que la mesure ne soulève pas de difficultés en matière de lutte contre la fraude.



Fiche n°2

Information renforcée sur les conditions de résiliation

Engagement de la Fédération Française des Télécoms

I - Vers des pratiques plus conformes à l'esprit de la loi du 3 janvier 2008 concernant les résiliations anticipées

A/ Etat des lieux

Afin de faciliter les sorties de contrat en limitant les conséquences financières d'une résiliation anticipée de l'abonnement pour les consommateurs, la loi du 3 janvier 2008 a plafonné le montant des échéances restant dues lorsque la résiliation intervient à partir du 13^{ème} mois. Ce montant est plafonné au quart de la somme restant à payer.

La loi ne prévoit pas explicitement que ce plafonnement s'applique en cas de résiliation avant la fin du 12^{ème} mois.

B/ L'engagement pris par les opérateurs

Les opérateurs s'engagent à étendre les bénéfices de la loi en prévoyant qu'une résiliation anticipée avant le 12^{ème} mois pour les clients ayant opté pour une offre de 24 mois, entraîne le paiement maximum des sommes restant dues jusqu'au 12^{ème} mois, additionné du quart des sommes dues à compter du 13^{ème} mois.

II - Création d'un socle commun minimal de « motifs légitimes de résiliation »

A/ Etat des lieux

Les motifs de résiliation légitimes sont ceux pour lesquels la résiliation peut être anticipée sans que l'abonné ait à payer une pénalité ou la fraction non échue de l'abonnement. Relevant en dernier ressort de l'appréciation souveraine des tribunaux, ils ne sont pas toujours parfaitement explicités dans les conditions générales d'abonnement des opérateurs, ou varient fortement d'un opérateur à l'autre. Les motifs légitimes de résiliation constituent une garantie importante pour les consommateurs se trouvant dans une situation très spécifique ou de vulnérabilité.



B/ L'engagement pris par les opérateurs

Les opérateurs s'engagent sur une liste minimale de motifs légitimes de résiliation qui sera mise à la disposition des consommateurs dans leurs conditions générales d'abonnement et sur leur site internet (licenciement, surendettement, déménagement en France métropolitaine dans une zone où le service est inaccessible, déménagement à l'étranger, maladie ou handicap rendant impossible l'usage du service, mise en détention, décès, force majeure au sens habituellement reconnu par la jurisprudence). Cette liste ne saurait être exhaustive et pourra être complétée par d'autres motifs, selon les opérateurs.

III - Donner une meilleure transparence au montant dû en cas de résiliation anticipée

A/ Etat des lieux

Il est aujourd'hui difficile pour les consommateurs de connaître le montant qu'il devra payer en cas de résiliation. Certains consommateurs peuvent donc être dissuadés de changer d'opérateur au profit d'une offre plus intéressante ou, au contraire, vouloir changer d'opérateur alors qu'ils ont sous-estimé le montant restant dû qu'ils ne découvrent qu'une fois la résiliation effective. Le manque d'information ne permet pas aux consommateurs de prendre une décision en toute connaissance de cause.

B/ L'engagement pris par les opérateurs

Afin de remédier à cette difficulté, il est nécessaire de prévoir que les abonnés puissent avoir facilement accès à cette information de façon satisfaisante. Les opérateurs s'engagent à mettre à disposition du consommateur sur leur site internet un outil pratique lui permettant d'estimer le montant de son forfait restant dû en cas de résiliation anticipée (hors remises éventuelles, communications hors forfait et options du mois en cours).



Fiche n°3

Généraliser les offres mobiles sans engagement

Engagement de la Fédération Française des Télécoms

Etat des lieux

La loi du 3 janvier 2008 a développé l'offre disponible en exigeant que pour toute offre avec une période d'engagement de plus de 12 mois (généralement 24 mois), une offre équivalente (i.e. disposant des mêmes services) soit proposée avec une période d'engagement ne dépassant pas les 12 mois. Cette offre doit être proposée à un prix qui tient compte de la réalité économique.

En 2009, les offres avec engagement de 24 mois représentent près de 73 % du marché, et celles de moins de 12 mois, environ 24 % du marché. Au début de l'année, 20 % des abonnés étaient libres d'engagement.

Engagements des opérateurs

Les opérateurs s'engagent à offrir au moins une offre mobile sans engagement à leurs clients.

Les opérateurs s'engagent également à ce que tout consommateur qui, au terme de son engagement, souhaite migrer vers une offre de son choix dans le catalogue de son opérateur, sans pour autant acquérir un nouveau terminal, ait toujours la possibilité de le faire sans devoir s'engager. Les consommateurs auront alors la possibilité de changer de forfait sans contrainte.

Ces engagements complètent l'obligation prévue par la loi du 3 janvier 2008 et la palette du choix offert aux consommateurs sera significativement élargie grâce à l'accès aux offres mobiles sans engagement.



Fiche n°4

Garantir un usage loyal du terme « illimité »

Engagement de la Fédération Française des Télécoms

Les mentions rectificatives des offres illimitées

Le secteur des communications électroniques a vu se développer les offres commerciales recourant au terme « illimité ». Certes, l'emploi de ce mot a correspondu à une évolution effective vers des offres où l'abonné s'étant acquitté d'un forfait peut passer des appels ou se connecter à Internet sans supporter de coûts marginaux. Cependant, aucune offre n'est parfaitement illimitée. Les restrictions les plus fréquentes portent sur les communications internationales ou la quantité de données téléchargées.

Afin que les consommateurs puissent bien appréhender la portée exacte de ces offres, des mentions rectificatives doivent accompagner les descriptifs des offres. Le Conseil National de la Consommation (CNC) avait souligné dès 2006 le manque de lisibilité de certaines mentions rectificatives. En particulier, les limitations en matière d'Internet mobile, que ce soit pour les « clés 3G » ou l'accès à Internet sur les terminaux mobiles, ne sont pas suffisamment visibles pour les consommateurs.

Vers une visibilité accrue des mentions rectificatives

Les opérateurs travaillent depuis plusieurs mois avec les associations de consommateurs qui participent au Conseil national de la Consommation sur la lisibilité des offres d'Internet mobile. Dans ce cadre, ils mettent à jour l'avis du CNC du 23 juin 2006 relatif à la publicité écrite dans le secteur des communications électroniques.

Désormais, les opérateurs s'engagent à faire figurer les restrictions à l'illimité figurant dans l'avis du CNC (notamment la limitation du débit au-delà d'un usage raisonnable, les appels uniquement vers la métropole) à proximité du descriptif de l'offre concernée et en caractères suffisamment importants, et ce dans tout document publicitaire mettant en avant le terme « illimité ».



Fiche n°5

Empêcher le contournement des règles protectrices en matière de frais de résiliation

Mesure législative

La loi du 3 janvier 2008 a encadré les frais de résiliation en prévoyant d'une part qu'ils ne puissent excéder les coûts réels de l'opérateur au titre de la résiliation et d'autre part, qu'ils ne sont exigibles à la seule condition d'avoir été explicitement prévus dans le contrat et dûment justifiés. Cette disposition est codifiée à l'article L.121-84-7 du code de la consommation.

Toutefois certains fournisseurs d'accès à Internet pratiquent des « frais d'activation à perception différée ». Le montant de ces frais est réduit forfaitairement par mois d'ancienneté, mais réinitialisé à l'occasion de diverses opérations comme le renouvellement de la box. En pratique, ces frais peuvent être assimilés à des frais de résiliation.

Il est donc nécessaire de modifier la loi afin de prévoir expressément que de tels frais sont bien assujettis aux règles juridiques encadrant les frais de résiliation.



Fiche n°6

Assurer le respect de l'interdiction de surfacturer les hotlines d'assistance

Mesure législative

La loi du 3 janvier 2008 a interdit la surfacturation des appels vers les services d'assistance téléphonique des opérateurs de communications électroniques (hotlines) en prohibant le recours aux numéros surtaxés pour ces services d'assistance. Ainsi ces numéros ne doivent pas excéder les coûts d'acheminement d'une communication. Cette mesure repose sur un principe clair : le consommateur ne devrait pas payer une surtaxe au titre de la prestation de service qu'est l'assistance téléphonique des opérateurs. Elle est codifiée à l'article L.121-84-5 du code de la consommation.

Cette interdiction peut toutefois être contournée si, bien qu'utilisant un numéro non surtaxé, un opérateur facture séparément, à l'occasion de chaque appel à sa hotline, une prestation de service. Dès lors, pour le consommateur, cela revient financièrement à appeler un numéro surtaxé et il y a surfacturation.

Ce risque de contournement de l'interdiction de surfacturation des hotlines est préjudiciable tant aux consommateurs qu'aux opérateurs qui respectent la lettre et l'esprit de cette interdiction. Il convient donc d'assurer le respect effectif de l'interdiction de surfacturer les hotlines d'assistance en modifiant la loi afin d'empêcher explicitement toute ponction parallèle d'une surtaxe au titre d'une prestation de service.