

**AVIS DU CONSEIL NATIONAL DE LA
CONSOMMATION DU 15 MARS 2006
RELATIF À L'INFORMATION SUR LA
QUALITÉ DE SERVICE DANS LES
CONTRATS CONCLUS AVEC LES
FOURNISSEURS DE SERVICES DE
COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES**

Le Conseil National de la Consommation, après avoir constaté que l'article L. 121-83 du Code de la consommation énumère la liste minimale des informations qui doivent figurer dans tout contrat de services de communications électroniques (identité et adresse du fournisseur ;

- services offerts, niveau de qualité et délai nécessaire pour en assurer la prestation ;
- détail des tarifs pratiqués et moyens par lesquels des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables et des frais de maintenance peuvent être obtenues ;
- compensations et formules de remboursement applicables si le niveau de qualité des services prévus dans le contrat n'est pas atteint ;
- durée du contrat, conditions de renouvellement et d'interruption des services et du contrat ;
- modes de règlement amiable des différends) ;

Que lors de la table ronde du 27 septembre 2005 organisée avec les fournisseurs de services et de communications électroniques, la décision a été prise de prendre un arrêté d'application de l'article L. 121-83 du Code de la consommation (point 15 du communiqué du Ministre) ;

- qu'une consultation et un débat ont été organisés au sein du groupe de travail du CNC sur les communications électroniques afin de préciser le contenu de l'arrêté ;

- que l'arrêté qui lui a été transmis pour avis

o énumère de façon non limitative les éléments sur lesquels le fournisseur doit fournir des informations concernant le niveau de qualité de service

o précise les informations que le fournisseur de services doit mentionner en matière de

remboursement et de compensation lorsque le service attendu n'a pas été rendu ou a été rendu dans des conditions non conformes au contrat ;

o ne fait pas obstacle à ce que les opérateurs prévoient d'autres stipulations contractuelles favorables au consommateur comme la résiliation du contrat,

- que le collègue consommateur considère que l'obligation d'informer les consommateurs sur le niveau de qualité de service dans les contrats doit faire l'objet d'un point spécifique supplémentaire de la fiche d'information pré-contractuelle actualisant celle définie dans les avis du CNC de 2002 et 2003 ;

Emet un avis favorable unanime sur le texte proposé.