

AVIS DU CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION DU 23 JUIN 2006 RELATIF À LA REMISE DE CONTRATS DANS LE SECTEUR DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

En application du mandat donné au Conseil National de la Consommation par le Ministre délégué à l'Industrie à la suite de la table ronde organisée le 27 septembre 2005 avec les associations de consommateurs et les fournisseurs de services et communications électroniques, un groupe de travail a été chargé de faire des propositions pour améliorer l'information donnée au consommateur, le contenu et l'application des contrats, la qualité du service rendu et le traitement des litiges dans le secteur des communications électroniques. Ce groupe a élaboré un ensemble de recommandations visant à préciser les modalités de remise des contrats dans ce secteur.

Aux termes de ces travaux le Conseil National de la Consommation adopte l'avis ci-après.

Objectifs

Les divergences d'interprétation sur la nature des obligations contractées et les contestations relatives à l'existence même d'une relation contractuelle sont à l'origine de nombreux litiges opposant fournisseurs de services de communications électroniques et consommateurs.

La possession d'un document attestant de manière certaine qu'un consentement a été échangé sur des obligations déterminées, permet à chacune des parties à un contrat, de disposer à tout moment d'une preuve garantissant ses droits et obligations.

Dans ce contexte, la remise systématique d'un contrat sur support durable apparaît comme le moyen le plus pertinent de se prémunir contre d'éventuels différends.

C'est sur la base de ce constat que le ministre a retenu, lors de la table ronde du 27 septembre 2005, le

principe de la remise systématique d'un contrat papier ou électronique pour toute nouvelle souscription à un service de communications électroniques.

La présente recommandation vise à préciser les modalités pratiques d'extension de ce principe aux modifications apportées aux contrats en cours d'exécution.

Observations préalables :

Cet avis vient en complément de différents textes existants et notamment :

- La loi du 13 mars 2000 portant adaptation du droit de la preuve aux technologies de l'information, en particulier son article 3 insérant l'article 1316-3 du Code civil ainsi rédigé : « l'écrit sur support électronique à la même force probante que l'écrit sur support papier ».

- Les articles du Code de la consommation L. 121-19, relatif à la vente à distance, et L. 121-23, relatif au démarchage ; notamment sur le plan du formalisme à respecter par le professionnel dans la fourniture d'un contrat au consommateur lors de la souscription à une offre de service ;

- l'article L. 121-84 du Code de la consommation relatif aux modifications apportées par les professionnels aux contrats de services de communications électroniques.

Recommandations :

Les présentes recommandations s'appliquent à l'ensemble des fournisseurs de services de communications électroniques au sens de l'article L.32 point 15 du Code des postes et des communications électroniques et à l'ensemble des services de communications électroniques visés au point 6 du même article.

Elles s'appliquent sans préjudice des dispositions prévues au Code de la consommation, notamment aux articles L. 121-16 et suivants, relatifs à la vente à distance, et L. 121-21 et suivants, relatifs au démarchage,

1. Achats et souscriptions initiales

Le CNC recommande de distinguer deux types de prestations dont la nature peut conduire à adopter des approches différentes concernant la remise d'un contrat à la suite d'une commande ou d'une souscription de services de communications électroniques.

1.1. Achat de prestations au moyen de services de communications électroniques

Le CNC constate que la commande de services à l'acte depuis un téléphone ou par l'intermédiaire de la télévision, tels que le téléchargement de sonneries, d'images ou de séquences vidéo, constitue un usage en développement.

En raison du caractère immédiat de la livraison et de la consommation de ces services, la remise d'une confirmation de la commande préalablement à leur fourniture, notamment au moyen d'un contrat sur support durable, s'avère en pratique difficile.

Le CNC prend acte de cette difficulté et admet que ce type de prestations, souscrit par les consommateurs au moyen d'un service de communications électroniques et correspondant à un « achat à l'acte », ne fait pas partie du périmètre du mandat tel qu'il a été donné par le ministre et n'est pas visé par les recommandations de cet avis.

1.2. Souscription à un service de communications électroniques

Quel que soit le mode de souscription (à distance, à l'issue d'un démarchage ou en boutique) et quel que soit le distributeur (réseau propriétaire ou revendeur affilié), toute souscription à un service de communications électroniques, doit faire l'objet d'une remise systématique au consommateur d'un contrat sous forme papier ou pouvant être conservé sur support durable.

Le contrat comporte nécessairement les éléments visés à l'article L. 121-83 du Code de la consommation et notamment la date de souscription, les caractéristiques de l'offre, ses conditions de fonctionnement et son tarif. L'opérateur pourra ajouter toute précision qu'il juge utile de porter à la connaissance de son client.

2. Modifications contractuelles et souscriptions d'options

2.1. Régime général

Aux fins du présent avis, sont considérées comme substantielles les modifications suivantes :

- souscription par le consommateur de toute option impactant la durée initiale d'engagement ou impliquant un réengagement ;
- toute modification des caractéristiques initiales du contrat, à l'initiative de l'opérateur ou du consommateur, et ayant des conséquences sur la facture (augmentation tarifaire...), sur la durée d'engagement du client ou réduisant le périmètre de l'offre initiale.

En cas de modification substantielle telle que visée ci-dessus, sollicitée directement auprès des services de l'opérateur ou par l'intermédiaire

d'un prestataire tiers, le consommateur doit recevoir, de manière individuelle et sur support durable, un document comportant nécessairement les éléments suivants :

- suivant les cas, les caractéristiques essentielles de l'option souscrite, si celles-ci n'ont pas déjà été transmises, ou le détail de la modification apportée par l'opérateur à l'offre initiale ;
- la date de prise d'effet de la souscription à l'option ou de la modification émanant de l'opérateur, lorsque cette date est différente de celle de la demande ;
- le cas échéant, la nouvelle durée d'engagement résultant de la souscription de l'option ou le nouveau tarif de l'offre.
- Lorsque l'option souscrite est régie par des conditions particulières, l'opérateur s'engage à faire parvenir au consommateur ces conditions par écrit ou sur support durable.
- L'opérateur peut ajouter toute précision qu'il juge utile de porter à la connaissance de son client.

Par ailleurs, l'opérateur peut à son initiative informer le consommateur par tout autre moyen supplémentaire de l'un ou de l'ensemble des éléments décrits ci-dessus.

2.2. Dérogation partielle

La souscription de certaines options, répondant à des critères stricts, peut échapper à l'obligation générale décrite ci-dessus dans les cas suivants :

- Dérogation partielle justifiée par la nature des options

Le CNC préconise d'instaurer pour les options dont le coût de souscription ou d'activation est nul un régime dérogatoire, même si celles-ci ont un impact sur la facture en terme de consommation. Cette disposition ne concerne que les options gratuites pérennes.

- Dérogation partielle justifiée par l'absence d'effets

Les options payantes, dès lors qu'elles n'ont aucun impact sur la durée initiale d'engagement, peuvent bénéficier du régime dérogatoire décrit au présent chapitre.

Pour la souscription à ces options bénéficiant d'un régime dérogatoire, l'opérateur s'engage à donner au consommateur au moins une possibilité de demander gratuitement, par exemple au moyen d'un

Serveur Vocal d'Informations (SVI), la remise d'une confirmation sur support durable de l'option souscrite. Cette confirmation lui est transmise sans aucun frais et indique notamment la date de prise d'effet de la modification.

La confirmation des options souscrites par d'autres moyens peut être envisagée dès lors que ceux-ci n'induisent aucun frais supplémentaire.

En cas de différend portant sur la réalité même de la souscription à l'une de ces options, les obligations mises à la charge du consommateur par le fournisseur de services de communications électroniques à ce titre sont réputées sans objet, sauf pour le professionnel à apporter la preuve de la souscription de ladite option.

2.3. Dérogation totale

Dans les cas de souscription d'options gratuites n'ayant d'impact, ni sur la facture du consommateur, ni sur les durées d'engagement, une confirmation par tout moyen approprié à la demande du consommateur est acceptable.

Le CNC recommande que le dispositif retenu soit mis en oeuvre au plus tard le 1er janvier 2007.

Il recommande, par ailleurs, que la DGCCRF fasse un bilan de l'application du présent avis dans un délai de six mois à compter de sa publication.