



Réponse de la CNAFC Consommateurs à la Consultation publique de l'ARCEP "Réorganisation des N°08 et courts" / SVA

1- Remarque préliminaire

L'opérateur et l'éditeur sont liés par un contrat de service F, dont le consommateur ignore les termes, incluant généralement un service de "facturation pour compte de tiers" ; pourtant, en cas de litige avec l'éditeur, il n'est pas exclu que ce soit ce contrat qui lui soit appliqué, bien qu'il lui soit étranger.

Le consommateur est lié par deux contrats distincts relevant du Code de la Consommation : celui qui le lie à l'opérateur (C), et celui qui le lie à l'éditeur (S). Ce dernier peut être considéré comme un contrat d'adhésion relevant du Code de la Consommation, et notamment, portant sur un contrat de "vente à distance" par téléphone (L121-16 et sq. ⁽¹⁾).

Si le consommateur dispose bien d'informations précises (CGV) sur le contrat (C), il ignore trop souvent les CGV de l'éditeur (contrat S) , en ce qui concerne les engagements du fournisseur à son égard et ses propres engagements.

Simultanément, l'opérateur et l'éditeur sont liés par le contrat (F). Ce contrat a des conséquences pour le consommateur, mais il n'a pas d'informations sur le sujet.

2- Le projet de Décision.

2.1- Commentaires

Avec d'autres associations, la CNAFC consommateurs avait suggéré à l'ART l'adoption d'un système de facturation des SVA basée sur le principe C+S, avec un prix de S identique quel que soit l'opérateur de l'appelant, et un prix de C "normal" pour chaque opérateur.

Elle ne peut donc qu'approuver les actions que propose l'ARCEP pour mettre en place ce nouveau système.

Elle est persuadée que la clarté qui en découlera pour les opérateurs, les éditeurs, et surtout les consommateurs, pourrait conduire à un développement de ces activités de prestations de service.

Par ailleurs, elle approuve les mesures techniques proposées visant à limiter les usages non conformes à la déontologie visant à abuser des consommateurs (ex : appels en rebond) ou réservant une plage aux éditeurs pour installer un contrôle parental (0895) ; elle regrette toutefois qu'un organisme déontologique ne soit pas mis en place pour effectuer des contrôles et sanctions comme le faisaient le CST et le CTA.

Pourtant, compte tenu de l'expérience passée du Minitel et des problèmes actuels, une "autorité" semble indispensable ; faute d'autre moyen, ce rôle pourrait donc relever des opérateurs, par exemple sur la base de contrats (F) rigoureux, définissant clairement les champs ouverts à chaque éditeur utilisant un N° défini, et des sanctions contractuelles prévues en cas de non respect du contrat.

Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques

Agréée comme Organisation Nationale de Consommateurs depuis un arrêté du Ministre chargé de la Consommation du 9 octobre 1987.

Mouvement national d'utilité publique

28 Place Saint-Georges, 75009 PARIS - Tél : 01 48 78 81 61 - Fax : 01 48 78 07 35 - E-mail : cnafc-conso@afc-france.org

Informations consommateurs : www.afc-france.org/consommation

2.2- Réponses à certaines questions

Un certain nombre de sujets concernant essentiellement des aspects techniques qui échappent aux consommateurs. Nous notons cependant :

Question n°1 : unicité du prix de S d'un éditeur pour tous les consommateurs, quel que soit l'opérateur de départ.

Cette pratique devrait être normale. Une situation différente pourrait avoir des conséquences indirectes sur la concurrence entre opérateurs.

Il est à noter que la rédaction de la question n° 1 semble supposer également qu'un éditeur pourrait ne pas contracter avec tous les opérateurs.

Question N°2 : granularité minimale selon la valeur faciale d'un service. La proposition est acceptable.

Question N°3 : création de N° courts à 6 chiffres. Oui.

3- Commentaires complémentaires

La Décision du Régulateur clarifiant les règles concernant respectivement opérateurs et éditeurs, il sera possible d'examiner les thèmes concernant la protection des consommateurs dans leurs rapports avec les opérateurs et les éditeurs sur la base du Code de la Consommation. Notamment:

- * la facturation pour compte de tiers et les rapports entre éditeur et consommateur, via l'opérateur,
- * l'information préalable du consommateur (accès aux CGV des éditeurs)
- * les conditions d'application des règles de "vente à distance" aux éditeurs,

3.1- "Facturation pour compte de tiers" et traitement des litiges.

Il serait souhaitable que soit abordé simultanément par les autorités compétentes le champ de la "facturation pour compte de tiers" consistant à facturer le service fourni par l'éditeur sur la facture de l'opérateur avec un reversement à l'éditeur, et assurer le recouvrement des impayés éventuels, selon des processus peu clairs pour les consommateurs.

Le consommateur se voit facturer un montant total P couvrant globalement la communication et le service de l'éditeur. L'opérateur et l'éditeur sont liés par un contrat de service (F) incluant au moins un service de "facturation pour compte de tiers", dont le consommateur ignore les termes ; pourtant, en cas de litige avec l'éditeur, il n'est pas exclu que ce soit ce contrat qui lui soit appliqué, bien qu'il lui soit étranger.

L'absence de qualité du service (voire son absence, ou d'autres causes) peut amener le consommateur à refuser de payer celui-ci à l'opérateur facturier. Dans ce cas, il est possible que l'opérateur applique abusivement des sanctions au consommateur (souvent jusqu'à la rupture du contrat avec l'opérateur), comme si le non paiement portait sur ses propres services, en s'appuyant éventuellement sur la base d'un article des CGV de l'opérateur sur la valeur probante de ses factures lorsqu'il s'agit de communications qui sont enregistrées par des appareils considérés comme fiables. Cette pratique peut à la rigueur être admise pour la part de P correspondant à la mise en relation (part que le consommateur ignore), mais ne serait pas admissible dans une C+S pour recouvrer le seul montant S d'un service de l'éditeur, alors que l'exécution de ce service n'a aucun rapport contractuel avec l'opérateur.

Or, les rapports entre opérateur et client (contrat C) sont réglés par des CGV précises, un système de traitement des litiges, et (pour un certain nombre d'entre eux) par un système de médiation. Ainsi, les risques de poursuites injustifiées et de sanctions sont limitées.

Dans ces conditions, on pourrait donc penser que faute de solution, un litige de "facturation" (donc souvent, de qualité de la prestation) avec un éditeur (S) devrait être traité par les services de l'opérateur, et la Médiation des Communications électroniques, sur la base des CGV de l'éditeur (S) et également en tenant compte du contrat (F) , ceci à condition que le consommateur soit informé, préalablement à son engagement, de leurs contenus pour qu'ils lui soient opposables ⁽ⁱⁱ⁾.

3.2- Incidence sur la concurrence entre opérateurs.

En principe, un consommateur pourrait joindre un éditeur (S) quel que soit son opérateur. Mais ce ne serait vraisemblablement qu'en cas de contrat (F) entre l'éditeur et certains opérateurs que des conditions particulières d'accès au service pourraient exister réservant l'accès à certaines clientèles.

ⁱ *"Les dispositions de la présente sous-section s'appliquent à toute vente d'un bien ou toute fourniture d'une prestation de service conclue, sans la présence physique simultanée des parties, entre un consommateur et un professionnel qui, pour la conclusion de ce contrat, utilisent exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance. Toutefois, elles ne s'appliquent pas aux contrats portant sur des services financiers".*

ⁱⁱ Il est admis que les relevés des opérateurs sont fiables grâce à des systèmes de mesure reconnus et admis par la jurisprudence. Toutefois, on ne peut pas appliquer automatiquement ce critère à la qualité du contenu d'un service fourni par une entreprise tierce.