

**MANDAT DU GROUPE DE TRAVAIL DU CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION
VISANT A AMELIORER L'INFORMATION DONNEE AU CONSOMMATEUR, LE CONTENU ET
L'APPLICATION DES CONTRATS, LA QUALITE DU SERVICE RENDU ET LE TRAITEMENT
DES LITIGES DANS LE SECTEUR DES COMMUNICATIONS ELECTRONIQUES**

Le secteur des communications électroniques a connu, au cours des dernières années, un accroissement important du nombre de litiges : entre 2002 et 2004, ce nombre a augmenté de 63 %. Les services de la DGCCRF ont recensé en 2004 près de 23 000 réclamations dans le secteur des communications électroniques qui se répartissent à hauteur de 30,2 % pour la téléphonie mobile, de 34 % pour la téléphonie fixe et de 35,8 % pour l'Internet.

Les consommateurs rencontrent globalement trois grands types de difficultés : un défaut d'information préalable (42 % des plaintes), des difficultés liées à la souscription des contrats (33 % des plaintes) et des clauses des contrats qui ne sont pas respectées (23 % des plaintes).

La table ronde organisée le 27 septembre 2005 entre les opérateurs de réseaux et de services de communications électroniques et les associations de consommateurs a permis d'adopter un dispositif d'ensemble visant à améliorer la situation. Plus de vingt mesures ont ainsi été arrêtées à l'issue de la table ronde.

Il a été décidé de confier à un groupe de travail du Conseil National de la Consommation (CNC) l'examen de celles d'entre elles dont il a été convenu qu'elles nécessitaient une concertation.

Le présent mandat invite le groupe ad hoc à faire des recommandations qui répondent aux trois objectifs prioritaires dont la réalisation doit conduire à modifier favorablement la relation entre les opérateurs de réseaux et de services de communications électroniques et les consommateurs, à savoir l'amélioration de l'information préalable du consommateur pour lui permettre d'exercer un choix éclairé, l'amélioration du rapport « qualité-prix » du service rendu au client tout en renforçant l'équilibre et la transparence des relations contractuelles, l'amélioration du règlement des litiges.

Le groupe devra faire des propositions visant à :

- améliorer la lisibilité des publicités afin que l'essentiel des caractéristiques des offres y figurent clairement ;
- renforcer l'information du consommateur par :
 - la mise à disposition préalable obligatoire d'une fiche d'information standardisée (sur support papier ou électronique) décrivant les principales caractéristiques de l'offre (durée, prix, services, conditions de résiliation, prix de l'offre « tout compris », etc ...). Cette fiche devra être disponible dans tout le réseau commercial,
 - la mise en ligne des offres sur les sites Internet des opérateurs, de façon systématique, en indiquant dès la page d'accueil un lien vers ces fiches d'information standardisées ;

- élaborer un guide pédagogique à destination des consommateurs, expliquant notamment le vocabulaire technique des offres ;
- prévoir la remise systématique d'un contrat (papier ou électronique) lors d'un abonnement à un service de téléphonie ou à un accès Internet. Les modalités pratiques seront étudiées et sera notamment examiné le cas des avenants au contrat distincts de la première souscription, lorsque ces avenants portent sur des points secondaires de l'abonnement sans altérer la nature de celui-ci ;
- élaborer un guide des bonnes pratiques sur le traitement des litiges ; ce guide devra permettre aux opérateurs de traiter de façon homogène les litiges dont ils sont saisis et de garantir aux consommateurs un traitement équitable de leurs réclamations dans le respect de procédures transparentes et clairement identifiées.

Le groupe de travail élaborera un ensemble de recommandations regroupant

- l'ensemble des précisions devant être apportées aux solutions retenues lors de la table ronde du 27 septembre 2005 pour résoudre certaines difficultés rencontrées par les consommateurs,
- et les solutions éventuelles qu'il propose pour résoudre des difficultés, clairement identifiées, qui n'auraient pas été envisagées par ailleurs.

Le groupe de travail présentera ses conclusions et propositions au fur et à mesure de leur mise au point et en tout état de cause avant le 1^{er} mars 2006.