

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère de l'économie, des finances
et de l'industrie

AVIS DU CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION DU 30 NOVEMBRE 2011

**PORTANT SUR LES CONDITIONS D'UTILISATION DES EXPRESSIONS « ILLIMITÉ » ET « 24H/24 »
POUR QUALIFIER LES OFFRES DE SERVICES MOBILES**

NOR : EFIC1132766V

« Le présent avis complète l'avis du Conseil national de la consommation portant sur la consolidation des avis du CNC dans le secteur des communications électroniques. »

« Le présent avis modifie l'avis du 23 juin 2006 relatif à la publicité écrite dans le secteur des communications électroniques. »

En application du mandat donné au Conseil national de la consommation (CNC) 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 de communications électroniques (opérateurs), un groupe de travail a été chargé de faire des propositions pour améliorer l'information fournie 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.

Ces travaux ont notamment abouti à un rapport du CNC sur les communications électroniques en date du 27 mars 2007 qui a institué un groupe de suivi des avis relatifs aux communications électroniques. Suite à une réunion en date du 2 avril 2009, le Secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation a mandaté ce groupe de suivi pour traiter des questions de lisibilité des offres d'accès à l'internet mobile.

Dans ce cadre, le présent avis présente un ensemble de recommandations du CNC, complété par des engagements pris par tous les opérateurs dans le cadre des travaux du CNC.

Le présent avis entrera en vigueur 6 mois après la date de son adoption par le CNC.

*

*

I. Recommandation du CNC sur la terminologie des offres d'accès à l'internet mobile

Afin de renforcer la lisibilité des offres d'accès à l'internet mobile, les opérateurs s'engagent dans le cadre des travaux du CNC à utiliser les mots « illimité » ou « 24h/24 » de manière claire et non-ambiguë pour le consommateur. Ces deux notions recouvrent des concepts différents : la quantité du service pour « illimité » et l'accès pour « 24h/24 ». Cette distinction n'est généralement pas faite par le consommateur, aussi convient-il que les règles d'utilisation de ces deux termes la fassent clairement apparaître. Le CNC convient, par cet avis, de telles règles. Ces règles sont cohérentes sur l'ensemble des services mobiles de communications électroniques afin de remplir cet objectif pédagogique. Ainsi, bien que la feuille de route limitait le périmètre du groupe de travail à l'internet mobile, certaines de ces règles de bonne utilisation s'appliquent également aux autres services mobiles : SMS et appels.

A. L'utilisation du terme « illimité »

Dans le cadre des travaux du CNC, les opérateurs s'engagent à ce que le terme « illimité » ou des termes équivalents ne soient pas utilisés pour décrire un service mobile si le dépassement de seuils de consommation, quels qu'ils soient, peut conduire à une interruption ou une dégradation du service, ou encore une facturation supplémentaire.

Par exception, un service qualifié d'illimité peut comporter des limitations si elles visent à prévenir des détournements manifestes de l'offre, nuisibles à l'ensemble des consommateurs, et si elles ne peuvent être atteintes par ces derniers que dans des circonstances exceptionnelles. En effet, le CNC constate l'importance de prévenir des usages de type *baby phone* ou des pratiques comme la revente illégale de minutes de communications qui pénalisent *in fine* tous les utilisateurs. C'est pourquoi il estime que des limitations peuvent être tolérées pour les offres qualifiées d'illimitée à la condition expresse qu'elles aient pour objectif d'empêcher de tels comportements, qu'elles soient aisément compréhensibles pour le consommateur et qu'elles soient suffisamment élevées afin de n'affecter qu'un nombre très restreint d'utilisateurs. À titre d'exemple, dans le contexte d'un service qualifié d'illimité, il peut être toléré une limite consistant pour un opérateur à fixer une durée maximale par appel de 2h, ou à fixer une limite au nombre de correspondants qui doit être au moins égale à 99. En revanche, l'usage du terme « illimité » est incompatible avec une offre d'accès à l'internet mobile comportant une réduction du débit au-delà d'un seuil de données échangées, pratique communément appelée « *fair use* ».

En outre, les opérateurs s'engagent à ce que le terme « illimité » ou des termes équivalents ne soient pas utilisés pour décrire un service mobile quand le périmètre d'utilisation de ce service comporte des restrictions autres que l'accès en France métropolitaine et les restrictions légales. Ainsi, les termes « internet illimité » ne peuvent être utilisés pour qualifier un service d'accès à l'internet mobile si certains usages comme la voix sur large bande (*VoIP*) ou les « groupes de nouvelles » (*newsgroups*) sont interdits ou facturés à part.

Enfin, une offre ou un groupe d'offres qui comprend un ou plusieurs services mobiles ne pouvant être qualifiés d'illimité ne peut être dénommé par des termes dont la consonance évoque le terme « illimité ».

B. Sur l'utilisation de l'expression « 24h/24 »

Dans le cadre des travaux du CNC les opérateurs s'engagent à utiliser l'expression « 24h/24 »¹ ou des expressions équivalentes afin d'éviter toute ambiguïté entre l'accès au service et la quantité d'utilisation du service qui peut être désignée par le terme « illimité » dans les conditions détaillées ci-dessus. Lorsque l'expression « 24h/24 » ou toute expression équivalente est utilisée pour qualifier des services (internet, courriers électroniques, SMS, appels...), les opérateurs s'engagent à spécifier que les termes « 24h/24 » ou équivalents se réfèrent bien à l'accès, en précisant par exemple « accès 24h/24 » ou en indiquant à côté des mots « 24h/24 » la quantité, limitée ou illimitée, d'utilisation du service (nombre d'heures, de SMS ou d'octets avant que le débit ne soit réduit). Cela pourrait ainsi se traduire par le fait d'éviter d'écrire « SMS+Internet 24h/24 » pour une offre où les SMS sont illimités et où l'accès à l'internet fait l'objet d'une restriction de débit au-delà d'un certain seuil.

Le CNC recommande par ailleurs de limiter l'expression « 24h/24 » aux cas où cela est pertinent. Il peut s'avérer utile de préciser que l'accès à l'internet est continu ou que la quantité « illimitée » d'un service ne se cantonne pas à une plage horaire. En revanche, il ne paraît pas opportun de préciser que les deux heures d'appels d'un forfait peuvent être consommées « 24h/24 » ou « 7j/7 ».

C. Sur les indications du périmètre précis des offres

Dans le cadre des travaux du CNC, les opérateurs s'engagent à ce que les limitations admises pour l'utilisation du terme « illimité » figurent dans des caractères suffisamment importants, s'inscrivent dans les publicités, documents commerciaux ou contractuels de façon distinctive des autres mentions rectificatives et légales, et soient clairement identifiées comme venant rectifier la mention principale.

En outre, les opérateurs s'engagent à ce que les restrictions d'usages des offres d'accès à l'internet mobile, que l'accès soit ou non qualifié de « 24h/24 », soient également indiquées dans ces mêmes conditions.

Le CNC estime par ailleurs que le périmètre géographique constitue une information essentielle d'appréciation d'une offre d'accès à l'internet mobile. Il recommande donc qu'il soit donc porté à la connaissance du consommateur de manière encore plus lisible que les restrictions mentionnées aux précédents paragraphes.

Enfin, le CNC recommande qu'un seuil de données au-delà duquel le débit est réduit ne constitue pas une restriction ou une limitation de l'accès à l'internet mais le paramètre essentiel qui le caractérise. À ce titre, il devrait être valorisé dans les publicités, documents commerciaux ou contractuels dans les mêmes conditions que le nombre d'heures d'appel ou de SMS compris dans l'offre.

¹ Les règles s'appliquant pour les termes « 24H/24 » s'appliquent pour des termes de même nature comme « 7j/7 ».

II. Modification des avis antérieurs

L'avis du 23 juin 2006 relatif à la publicité écrite dans le secteur des communications électroniques est modifié comme suit :

(i) Le paragraphe 4 du III. C. – 1. est complété par la phrase suivante :

« Des recommandations additionnelles spécifiques aux services mobiles sont décrites dans l'avis du Conseil national de la consommation du [date du présent avis] portant sur l'utilisation des expressions « illimité » et « 24h/24 » pour qualifier les offres de services mobiles ».

(ii) Le paragraphe 3 du III. C. – 2. est complété par la phrase suivante :

« Des recommandations additionnelles spécifiques aux services mobiles sont décrites dans l'avis du Conseil national de la consommation du [date du présent avis] portant sur l'utilisation des expressions « illimité » et « 24h/24 » pour qualifier les offres de services mobiles ».