

AVIS DU CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION
RELATIF L'ACCES DES JEUNES AUX SERVICES,
MOTIFS LEGITIMES DE RESILIATION ET ACTUALISATION DES AVIS

De nombreuses études attestent de l'attractivité de la téléphonie mobile et plus généralement des services de communications électroniques pour les jeunes¹.

Le Conseil national de la consommation, soucieux de la protection des enfants tient à rappeler les dernières recommandations de l'ANSES² relatives aux radiofréquences et en particulier celle invitant à l'utilisation d'un kit main libre.

L'intensification très forte des usages, notamment le développement des services mobiles, ainsi que les cas de conflictualité qui peuvent naître de la situation où le jeune est utilisateur de la ligne alors qu'il n'est pas souscripteur du contrat, ont conduit le CNC à se saisir de la question des modalités d'accès aux services de communications électroniques par les jeunes.

Le CNC remarque qu'il existe des offres et des options dédiées aux jeunes permettant par exemple de bloquer ou de limiter certains usages ou certains actes engageants susceptibles d'être réalisés par ces derniers. Il apparaît nécessaire de renforcer l'information sur l'existence et la mise en œuvre de celles-ci, notamment lors du parcours de souscription.

Le CNC constate que les parents titulaires³ n'utilisent pas forcément ces offres dédiées lorsqu'ils souscrivent une offre mobile pour un jeune, c'est pourquoi le présent avis prévoit une évolution des pratiques des opérateurs, notamment lors du parcours de souscription, pour tous les contrats grand public des autres forfaits mobiles. Par ailleurs, les motifs de résiliation légitime constituent une garantie importante pour les consommateurs se trouvant dans une situation non prévisible le jour de la souscription ou victimes d'un accident de la vie ultérieurement. Ils sont désormais explicités dans les conditions générales d'abonnement des opérateurs et rappelés dans le présent avis. Ces motifs méritent également d'être appréhendés dans le cas où l'utilisateur de l'offre n'est pas le souscripteur.

Les opérateurs qui le souhaitent pourront élargir le champ aux autres utilisateurs tiers.

Le présent avis entrera en vigueur au plus tard un an après sa publication.

Le CNC pour toutes ces raisons propose les recommandations suivantes.

¹ Étude réalisée par TNT Sofres en octobre 2009 relative aux usages du téléphone portable et de l'Internet mobile par les adolescents français –Étude du CREDOC relative aux comportements des jeunes en matière d'utilisation des technologies de l'information et de la communication, février 2009. 1 CRÉOOC (20 II) La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française (2011).

² Avis de l'ANSES, juin 2016 <https://www.anses.fr/fr/system/files/AP2012SA0091Ra.pdf>

³ Dans l'ensemble du texte, le titulaire correspond au souscripteur

1. Les mécanismes communs

Les opérateurs s'engagent, lors de la procédure de souscription d'une nouvelle ligne mobile, qu'elle ait lieu en point de vente physique ou en vente à distance, à interroger le futur titulaire afin de déterminer si celui-ci utilisera lui-même la ligne objet de la souscription ou s'il compte confier celle-ci à un jeune. La question devra être posée en des termes clairs et non équivoques et, si elle est posée par écrit, en caractères apparents.

Dans l'hypothèse où le souscripteur indique à l'opérateur vouloir confier la ligne à un jeune, l'opérateur informe le souscripteur, par un moyen adaptée au canal de distribution et avant la finalisation de la procédure de souscription, des possibilités existantes pour adapter l'offre à l'utilisation par un jeune. L'opérateur informera donc le souscripteur sur :

- l'existence de l'option gratuite de blocage de certains services à valeur ajoutée prévue à l'article L. 224-54 du code de la consommation et, le cas échéant, d'autres options proposées par l'opérateur.
- la possibilité de désactiver les solutions de micro-paiement mises en place par les opérateurs.

En plus d'informer les souscripteurs sur l'existence de ces mécanismes, les opérateurs les informeront des modalités de leur mise en œuvre (par exemple : case à cocher, rendez-vous sur votre espace en ligne...) et de la possibilité d'exclure cette ligne des campagnes de prospection commerciale pour le compte de l'opérateur.

Les opérateurs s'engagent, de plus, à proposer systématiquement lors de la souscription, un contrôle parental gratuit, performant et simplement activable⁴. Cela ne s'oppose pas, le cas échéant, à une présentation séparée de solutions payantes.

Après souscription, les opérateurs fourniront au titulaire, sur support durable, l'ensemble des informations délivrées lors de la souscription.

Par ailleurs, Les opérateurs s'engagent à rappeler l'existence des options de blocage et la possibilité de désactiver les solutions de micro-paiement, de manière proactive, à tout consommateur portant une réclamation relative aux services à valeur ajoutée ou aux solutions de micro-paiement.

2. Les deux dispositifs de maîtrise des services de communications électroniques

En sus des engagements énoncés dans la première partie, les opérateurs s'engagent à proposer l'une des solutions ci-dessous.

Ces solutions pourront être mises en place, soit au moment de la souscription, soit après l'activation de la ligne mobile, c'est-à-dire quand le client est en mesure d'émettre techniquement son premier appel ou que l'espace client est activé.

⁴ Conformément aux engagements des fournisseurs d'accès Internet du 16 novembre 2005 relatifs au contrôle parental sur l'Internet : (accessibles [ici](#)) et à la charte d'engagement des opérateurs sur le contenu multimédia mobile du 10 janvier 2006 (accessible [ici](#)).

- **Solution 1 : Restriction a priori des droits du jeune sur la ligne**

La restriction a priori des droits du jeune sur la ligne empêche que l'utilisateur puisse accéder aux fonctionnalités permettant de demander la modification de l'offre.

Si la restriction doit être effectuée par le titulaire lui-même, notamment sur l'espace client une fois la ligne activée, l'opérateur fournira au titulaire sur support durable, en plus des autres informations délivrées lors de la procédure de souscription, un rappel de la possibilité de restreindre la ligne et des moyens de la mettre en œuvre.

- **Solution 2 : la mise en place d'une information simultanée / A posteriori**

Dans cette solution, titulaire et utilisateur sont informés simultanément, a minima par SMS dans la mesure où le titulaire a accepté de donner un numéro de mobile de contact, de toute notification habituelle envoyée à l'utilisateur.

Le titulaire est également destinataire, en même temps que l'utilisateur, de toute notification d'atteinte d'un plafond de consommation et, le cas échéant, de déblocage de ce plafond par l'utilisateur et des informations transmises à l'utilisateur sur les tarifs en roaming.

Après souscription, l'opérateur fournira au titulaire, sur support durable, en plus des autres informations délivrées lors de la souscription, une confirmation que titulaire et utilisateur seront informés simultanément de toute notification habituelle envoyée à l'utilisateur dès lors que la demande en a été faite.

3. Motifs légitimes de résiliation

Le présent avis reprend la liste minimale de motifs légitimes de résiliation qui figurent déjà dans tous les contrats dès lors que l'offre de l'opérateur comporte un engagement de durée ou des frais de résiliation (licenciement, surendettement, déménagement en France métropolitaine dans une zone où le service est inaccessible, déménagement à l'étranger ou dans les DROM, maladie ou handicap rendant impossible l'usage du service, mise en détention, décès, force majeure au sens habituellement reconnu par la jurisprudence). Cette liste ne saurait être exhaustive et pourra être complétée par d'autres motifs, selon les opérateurs. Enfin, les motifs proposés par les opérateurs ne sont pas limitatifs⁵ et relèvent en dernier ressort de l'appréciation souveraine des tribunaux.

Les pièces justificatives a minima acceptées par les opérateurs ont été déterminées entre les associations de consommateurs et ceux-ci et n'ont pas vocation à être rendues publiques dans le présent avis. En effet, il convient de prévenir tout usage frauduleux et toute interprétation déloyale des stipulations contractuelles du fait de ce dispositif.

En revanche, une Commission de suivi annuel se réunira dans le cadre du Conseil National de la Consommation, afin de s'assurer de la bonne mise en œuvre de ces engagements et, le cas échéant, de réactualiser les motifs et/ou les pièces justificatives demandées.

⁵ Pour un exemple, voir *Cour d'appel de Versailles*, 4 février 2004

4. Fiches conseil

Les associations de consommateurs et les opérateurs se sont accordés sur la nécessité d'aller au-delà des informations déjà délivrées par chacun des opérateurs en aidant les consommateurs à prendre les décisions adaptées avant de confier un terminal mobile à un jeune ou de lui permettre l'utilisation de services de communications électroniques.

Ces « fiches conseil » seront validées par le CNC dans les six mois suivant la publication du présent avis.

Ces documents seront disponibles a minima sur le site internet du CNC. Les associations de consommateurs qui le souhaitent les rendront accessibles par tout moyen, et les opérateurs les rendront accessibles en ligne aux consommateurs.

Le CNC recommande par ailleurs qu'un bilan soit fait sur la mise en œuvre un an après l'entrée en vigueur du présent avis.

ANNEXE

MOTIFS LEGITIMES DE RESILIATION

LISTE A MINIMA

Pour le cas où le souscripteur n'est pas l'utilisateur, les différents motifs peuvent s'apprécier aussi bien sur la tête de l'utilisateur que sur celle du souscripteur.

1. LICENCIEMENT

Tout consommateur en contrat de travail à durée indéterminée, victime d'un licenciement, peut résilier, sans frais, son contrat.

2. SURENDETTEMENT

Tout consommateur confronté à des difficultés financières ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de surendettement des Particuliers, peut résilier, sans frais, son contrat.

3. DEMENAGEMENT EN FRANCE METROPOLITAINE

Tout consommateur déménageant dans une zone en France métropolitaine où le service est inaccessible depuis son nouveau domicile peut résilier, sans frais, son contrat.

4. DEMENAGEMENT A L'ETRANGER et DROM

Tout consommateur amené à déménager, pour une longue durée, hors du territoire métropolitain peut résilier, sans frais, son contrat.

5. MALADIE OU HANDICAP RENDANT IMPOSSIBLE L'USAGE DU SERVICE

Tout consommateur frappé par une maladie ou un handicap rendant impossible l'usage du service, peut résilier, sans frais, son contrat.

6. MISE EN DETENTION

Tout client mis en détention, pour une durée minimum de 3 mois, dans un établissement pénitentiaire peut résilier, sans frais, son contrat.

7. DECES

Le contrat du consommateur décédé est résilié sans frais. Cette disposition est élargie aux contrats pris par le consommateur pour son conjoint, un ascendant direct ou un descendant direct qui décède.

8. CAS DE FORCE MAJEURE AU SENS HABITUELLEMENT RECONNU PAR LA JURISPRUDENCE FRANÇAISE