

*CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION*



**TELECOMS : L'ACCES DES JEUNES AUX SERVICES,  
MOTIFS LEGITIMES DE RESILIATION ET  
ACTUALISATION DES AVIS**

**Rapport du groupe de travail**

-

**8 SEPTEMBRE 2017**

## TABLE DES MATIÈRES

<b>I. PHASE D'INFORMATION DU GROUPE DE TRAVAIL.....</b>	<b>4</b>
A. ETAT DES LIEUX DES MESURES MISES EN ŒUVRE PAR LES OPERATEURS POUR PROTEGER LES MINEURS.....	4
B. LA REGLEMENTATION EN VIGUEUR.....	6
C. DOSSIER DE SYNTHESE ET ANALYSE PREPARATOIRE DE L'INC.....	6
D. PRESENTATION D'E-ENFANCE.....	7
E. PRESENTATION DES PLAINTES REÇUES PAR LES ASSOCIATIONS.....	8
F. PRESENTATION PAR LES OPERATEURS DES DISPOSITIFS QU'ILS METTENT EN ŒUVRE POUR LA PROTECTION DES MINEURS .....	9
G. PRESENTATION PAR DES EDITEURS DE SYSTEMES D'EXPLOITATION DES MOYENS QU'ILS PROPOSENT POUR PROTEGER LES MINEURS.....	11
<b>II. PHASE DE NEGOCIATION.....</b>	<b>14</b>
A. LES ATTENTES DES ASSOCIATIONS.....	14
B. LES REPNSES DES OPERATEURS.....	16
C. LES PREMIERES PROPOSITIONS DES OPERATEURS.....	18
D. DISCUSSIONS ET PRPOJET D'AVIS.....	19
ANNEXE A : MANDAT DU GROUPE DE TRAVAIL.....	20
ANNEXE B : REGLEMANTATION EN VIGUEUR.....	21
ANNAXE C : PROPOSITIONS DES OPERATEURS.....	24
ANNEXE D : PROJET D'AVIS.....	26
ANNEXE E : CHRONOLOGIE ET ORDRE DU JOUR DES REUNIONS.....	31
ANNEXE F : LISTE DES PARTICIPANTS DU GROUPE DE TRAVAIL.....	32

Le Conseil National de la Consommation (CNC) a été saisi au mois d'octobre 2012 de la question des modalités d'accès des jeunes aux services de communications électroniques par le Ministre délégué à l'Économie sociale et solidaire et à la Consommation, M. Benoit Hamon. Un groupe de travail présidé par M. Paul-Emmanuel Piel, chef du bureau « Médias, télécommunications, biens et services culturels » à la DGCCRF a été créé ; les rapporteurs désignés sont Madame Léna Morvan pour les associations de défense des consommateurs et Mme Natalie Jouen-Arzur pour les professionnels.

Le mandat du ministre, rappelé en annexe A, lui fixe les thèmes de travail :

- l'accès aux services dit « premiums » ou « surtaxés » : SMS+, Internet +, numéros de services à valeur ajoutée ;
- la possibilité de modifier son offre : souscription d'option, migrations, déblocage du forfait ;
- les dispositifs de blocage d'accès à certains contenus sensibles.

Compte tenu d'évènements indépendants du groupe de travail, les travaux n'ont pu démarrer que le 7 décembre 2015. En effet, un avis du CNC sur la qualité du service client dans le secteur des communications électroniques a été adopté le 1er décembre 2015. Les difficultés rencontrées pour parvenir à son adoption expliquent le retard du démarrage du présent groupe de travail. Le projet d'avis a été présenté aux collègues le 18 octobre 2017.

Les travaux du groupe ont débuté par une phase d'information portant sur les moyens de protection des mineurs proposés par les différents acteurs puis ont continué avec les demandes des associations et les propositions des opérateurs.

L'ensemble du processus s'est déroulé en 7 réunions du groupe de travail entre le 7 décembre 2015 et le 27 juin 2017.

## **I. PHASE D'INFORMATION DU GROUPE DE TRAVAIL**

Dans une première phase couvrant principalement les trois premières réunions, le groupe a pris connaissance, via diverses présentations et interventions, des dispositifs existants destinés à la protection des mineurs.

**Remarque importante** : les présentations ont été réalisées fin 2015 et début 2016 et depuis les pratiques des opérateurs ont pu évoluer.

### **A. ETAT DES LIEUX DES MESURES MISES EN ŒUVRES PAR LES OPERATEURS POUR PROTEGER LES MINEURS**

Préalablement à la réunion du groupe de travail du 7 décembre 2015, un questionnaire avait été adressé aux opérateurs par la DGCCRF afin de connaître les dispositifs existants destinés à protéger les jeunes utilisateurs de services de communications électroniques. 6 opérateurs avaient bien voulu répondre (4 opérateurs de réseau et deux MVNO).

Le questionnaire s'articulait autour de trois points thématiques :

- souscription et modification de contrat
- n° surtaxés, solutions de paiement de type Internet+ et applications mobiles
- contenu des services

La synthèse des réponses, préparée par la DGCCRF, a été présentée au groupe de travail et retranscrite ci-dessous.

#### **I/ Souscription des contrats**

La question était de déterminer si les opérateurs cherchaient à savoir si l'utilisateur du service était mineur.

Malgré des situations variées selon les opérateurs, il apparaît que généralement la demande est bien faite de savoir si le souscripteur sera l'utilisateur, particulièrement pour les offres mobiles, mais que cette information n'entraîne aucune conséquence en termes d'offres.

#### **Souscription d'option, modifications de contrat, réengagement et dépassement de forfait**

Les modifications effectuées sur l'espace clients ne posent pas de problèmes puisque l'accès à cet espace est protégé par un mot de passe. Pour les modifications demandées en boutique, l'identité est vérifiée grâce à la carte d'identité. Enfin pour les demandes de modifications faites par téléphone, les opérateurs vérifient l'identité grâce à des procédures appelées renforcées sous différentes appellations (« demande de contrôle renforcé », « authentification poussée », « demande d'identification », « vérification d'identité », « authentification au moyen de questions »).

#### **II/ Numéros surtaxés, solutions de paiement de type Internet+ et achat d'applications**

- Proposez-vous une ou plusieurs options de blocage des numéros surtaxés ?

A l'exception d'un MVNO, tous les opérateurs proposent des solutions de blocage des numéros surtaxés au moins pour certains de leurs forfaits. Ces solutions sont la plupart du temps gratuites, celles qui sont payantes sont à 1€/mois.

Pour le mobile, les solutions diffèrent selon les opérateurs et le type de forfait. Certains proposent des options de blocage des usages hors forfait (appels et SMS surtaxés, usage depuis et vers l'étranger, internet Plus), d'autres bloquent seulement la facturation hors forfait.

- Proposez-vous une ou des options de blocage d'accès à des contenus payants de type Internet+ ?

La plupart des opérateurs ont rappelé que l'utilisation d'Internet+ pouvait être désactivée dans l'espace client.

Certains ont également rappelé que tout le parcours client dépendait des éditeurs de services. Cela n'est pas de leur responsabilité. Ils ont cependant présenté ce parcours comme permettant au consommateur d'obtenir clairement toutes les informations nécessaires à l'acte d'achat.

Les opérateurs demandent aux éditeurs avec lesquels ils travaillent de s'engager à respecter des règles de déontologie.

Tous les opérateurs sauf deux proposent des options de blocage des achats par internet+. Certains opérateurs limitent le montant des dépenses effectuées par ce canal à un certain montant mensuel.

- Achat d'applications mobiles

Trois opérateurs ont répondu qu'ils ne pouvaient pas bloquer les achats d'applications. Parmi les deux qui peuvent bloquer, l'un ne propose pas d'option de blocage des applications mais l'option de contrôle parental permet de bloquer les plateformes d'applications. L'option de blocage du second permet de bloquer les achats d'application sur les plateformes qui utilisent la solution de paiement sur facture proposée par ce dernier.

- Mettez-vous en place des procédures de signalement/déréférencement d'éditeurs de contenu « indécents » (notamment pour ceux non membres de l'AFMM)<sup>1</sup> ?

Certains opérateurs ont mandaté l'AFMM pour réaliser des contrôles déontologiques, ils peuvent prendre des sanctions pouvant aller jusqu'à la résiliation du service en cas de manquement grave.

### **III/ Contrôle parental**

La grande majorité des opérateurs proposent une ou des solutions de contrôle parental gratuites et font en sorte que ces solutions soient visibles, notamment pour le fixe, dans le parcours client. Il existe des dispositifs différents selon l'âge des enfants à protéger. Ils permettent soit de limiter le temps passé sur internet, soit de définir des plages horaires d'utilisation. Ils permettent également de bloquer l'accès à certains sites et de protéger les informations relatives à l'identité du mineur.

Pour la TV par box, les opérateurs proposent des codes d'achat pour la VoD<sup>2</sup> et les contenus payants ou destinés aux adultes.

Il est aussi possible de bloquer l'accès à internet sur mobile.

Les opérateurs font en sorte de rendre exigeant le parcours de résiliation de ces options de contrôle parental afin que les mineurs ne puissent pas le faire eux-mêmes (par exemple résiliation uniquement par téléphone avec vérification d'identité).

Enfin, tous les opérateurs donnent la possibilité aux parents de signaler des contenus illégaux ou dangereux. Les signalements peuvent être faits sur le site de l'opérateur. De plus, certains

<sup>1</sup> Association Française du Multimédia Mobile

<sup>2</sup> VoD : de l'anglais « Video on Demand » = Vidéo à la demande ou vidéo sur demande (VsD)

opérateurs ont créé, par l'intermédiaire de l'AFA (association des fournisseurs d'accès et de service internet) un site "point de contact" qui est chargé de recueillir ces signalements.

#### **IV/ Actions pédagogiques à l'attention des parents et des mineurs.**

Les opérateurs mettent en place, au moins ponctuellement, des actions pédagogiques à l'attention des parents et des mineurs. Ces actions prennent la forme de pages web ou de brochures dédiées. Certains proposent des cours en boutique destinés aux parents et des tutoriels vidéo. Certains ont rédigé des chartes de bonne pratique.

#### **V/ Mesures prises par les éditeurs de services**

M. Nicolas GUIEYSSE (AFMM) a présenté les chartes SMS+ et Internet+ lors du groupe de travail du 7 décembre 2015. Cette intervention comporte trois parties :

- présentation de l'AFMM et de ses missions ;
- présentation des 3 chartes (de déontologie, de communication et de conception), avec quatre focus : la protection des utilisateurs, l'accès au site édité par l'AFMM « infoconso-multimedia.fr », l'information tarifaire délivrée au consommateur, le parcours client dans le cadre d'Internet+ et de SMS+ ;
- le processus de contrôle et de sanction.

M. Philippe HALLOPEAU a présenté les recommandations déontologiques de SVA+ ainsi que l'annuaire inversé, infosva.org, qui permet au consommateur d'identifier les éditeurs de services grâce à leurs numéros de téléphone.

### **B. LA REGLEMENTATION EN VIGUEUR**

Lors du groupe de travail du 12 janvier 2016, la DGCCRF a présenté la réglementation applicable à la souscription des contrats de communications électroniques. Cette réglementation provient, d'une part, d'une section du code de la consommation consacrée spécifiquement aux contrats de services de communications électroniques (articles L. 121-83 et suivants<sup>3</sup>) et, d'autre part, des articles relatifs aux contrats conclus à distance et hors établissement (articles L. 121-16 et suivants<sup>4</sup>). (cf. Annexe B)

### **C. DOSSIER DE SYNTHÈSE ET ANALYSE PRÉPARATOIRE DE L'INC**

Lors du groupe de travail du 12 janvier 2016, Laurine CARACCHIOLI, juriste à l'Institut National de la Consommation (INC) a présenté un dossier. L'INC rappelle que, selon les chiffres de l'étude Médiamétrie 2015, 82% des jeunes sont équipés d'un smartphone et 88% utilisent les réseaux sociaux.

#### **Etat des lieux « les jeunes et les télécoms »**

Selon l'article 1124 du code civil<sup>5</sup> et l'article 389-3 du code civil<sup>6</sup>, les mineurs non émancipés sont incapables de contracter sans représentant légal sauf pour les actes de la vie courante. («

<sup>3</sup> Recodifiés aux articles L. 224-26 et suivants du Code de la consommation par l'ordonnance n° 2016-301 du 14 mars 2016 relative à la partie législative du code de la consommation.

<sup>4</sup> Recodifiés aux L. 221-1 et suivants du Code de la consommation.

<sup>5</sup> Recodifié à l'article 1146 du Code civil par l'ordonnance n° 2016-131 du 10 février 2016

<sup>6</sup> Abrogé par l'ordonnance n°2015-1288 du 15 octobre 2015 qui a créé l'article 388-1-1 : « *L'administrateur légal représente le mineur dans tous les actes de la vie civile, sauf les cas dans lesquels la loi ou l'usage autorise les mineurs à agir eux-mêmes.* »

Actes de la vie courante » : acte normal, courant, d'une faible valeur pécuniaire. La conclusion d'un contrat de communication n'entre a priori pas dans cette catégorie, selon l'INC.)

### **Point sur le contrôle parental**

L'article 6 de la loi pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN) du 21 juin 2004 rend obligatoire la mise à disposition par les fournisseurs d'accès à Internet (FAI) de logiciels de contrôle parental.

Le « Contrôle parental » a été lancé pour les mobiles deux ans après, en 2006.

En 2012, seul 7 % des parents l'utilisent. 17% ne savent pas que cela existe. Les raisons données sont : 65% des parents font confiance à leurs enfants, 18% ne savent pas comment cela fonctionne, 14% n'en voient pas l'intérêt (3% : raisons diverses).

### **Les motifs légitimes de résiliation**

La problématique évoquée est notamment, la possibilité pour les jeunes partant vivre ou étudier à l'étranger de résilier un abonnement. De nombreuses réclamations sont liées à des frais de résiliation jugés exorbitants que les parents d'enfant parti à l'étranger ont dû payer alors que ce départ à l'étranger pourrait être considéré comme un **motif légitime de résiliation**.

En mars 2011, une liste commune minimale et non exhaustive de motifs légitimes de résiliation des opérateurs FFT a été mise à la disposition des consommateurs par les opérateurs :

- licenciement,
- déménagement à l'étranger,
- surendettement,
- maladie,
- mise en détention,
- décès,
- handicap rendant impossible l'usage du service,
- déménagement en France métropolitaine dans une zone où le service est inaccessible.

Toute clause qui réduirait ces motifs serait considérée comme abusive.

### **Les frais d'itinérance**

Les frais d'itinérance peuvent constituer un réel problème pour les parents car ils peuvent entraîner des chocs de facturation importants notamment pour les consommations internationales (hors UE).

## **D. PRESENTATION D'E-ENFANCE**

E-enfance est une association dont la mission est la protection de l'enfance sur internet, sa représentante, Mme ATLAN revient sur la notion des « actes de la vie courante » et insiste sur le fait que les problèmes proviennent fréquemment d'actes de micro achats (jeux en ligne, fond d'écran, sonnerie) répétés un grand nombre de fois. Par ailleurs, le jeune pense souvent qu'il effectue un achat ponctuel alors qu'en fait, il souscrit un abonnement sans le savoir et qu'une petite somme, de l'ordre de 5 euros, sera prélevée chaque semaine ou chaque mois. Les parents ne s'en aperçoivent donc pas forcément tout de suite.

Il s'agit d'un problème de non transparence et de non information de la part des professionnels. Ceux-ci devraient transmettre leurs connaissances, leur savoir, aux parents grâce à des conseils donnés par les vendeurs en boutique. Il n'est pas demandé aux opérateurs de se substituer aux parents mais de les mettre en garde contre certains usages, anodins en apparence (comme, par exemple, celui de donner son ancien smartphone à son enfant, alors que l'abonnement n'est pas adapté à cet usage).

Concernant la sensibilisation des parents, Mme ATLAN indique qu'il existe les mêmes difficultés que pour toute prévention. Généralement, les parents ne prennent conscience du problème qu'après qu'un incident se soit produit, c'est à dire au moment où ils lisent leur facture. Il est difficile pour les parents d'envisager que leurs enfants puissent être auteurs de gestes « malveillants » ou contournant leur autorité (dépenses induites très importantes, de façon consciente ou non, pornographie, etc.). Ils n'anticipent pas cette possibilité et ne saisissent pas la pertinence du contrôle parental.

## **E. PRESENTATION DES PLAINTES REÇUES PAR LES OPERATEURS**

Lors du groupe de travail du 12 janvier 2016, Monsieur Denis Lebœuf a présenté une typologie des plaintes « télécom & jeunesse » extraites de l'Observatoire des plaintes de l'AFUTT. Il a donné des exemples de situations illustrés par des extraits de verbatim.

### **1/ Les plaintes spécifiques à la jeunesse**

*« -mon fils (ma fille) dispose d'un forfait bloqué 2h d'appel 500 Mo rechargeable (facture de 155 €) il aurait réussi à recharger sans l'accord parental.*

*-mon fils, 10 ans, a un portable qui lui permet uniquement de passer des appels et d'envoyer des sms. Je reçois une facture de 50 € d'abonnement à des jeux en ligne (site en anglais). J'ai cru à un piratage, l'opérateur affirme que le fils est seul responsable.*

*- mon fils (ma fille) a adhéré à des services payants et réussi à autoriser la facturation sur la facture téléphonique.*

*-mon fils (ma fille) a un forfait bloqué. Apparemment il l'est pas puisque cela fait deux fois que je suis prélevé de 75 €.*

*-existe-t-il un moyen d'empêcher ma fille de 16 ans de changer de sa propre initiative les options pour son téléphone mobile (déblocage de forfait ....). Il lui suffit de signaler qu'elle a perdu son identifiant et son code pour qu'elle rentre sur mon compte !*

*-ma fille 16 ans a réussi à s'abonner à un site pornographique ! Problème d'éthique de moral et financier !*

*-mon fils a appelé le 118218 pendant plusieurs heures pour écouter le générique (facture de 329€).*

*-ma fille 17 ans a fait l'achat d'un i phone en boutique. Ce faisant le contrat qui pourtant est à mon nom a été renouvelé. Lorsque je m'en aperçois, la rétractation est refusée. Le vendeur prétend qu'elle avait une procuration. Il n'a jamais pu me la montrer car non conservée. »*

### **2/ Les plaintes « classiques » qui prennent une dimension particulière lorsqu'elles concernent les jeunes.**

*« -mon fils, 13 ans, a perdu son téléphone (ou on lui a volé) à l'étranger. Il n'a pas pu me prévenir ni su faire opposition à la carte SIM.*

*-mon fils jeune étudiant s'est fait voler son portable à Barcelone. Consommation 6900€ en quelques heures. Comment est il possible que son abonnement bénéficiait de la fonctionnalité « conférence téléphonique » ?*

*-ma fille qui bénéficie d'un forfait illimité s'endort le soir après une communication avec son mobile « allumé » 797€.*

*-mon fils 17 ans avec un forfait modulo a été facturé de 800 € en août et 270€ en septembre. Le contrat pas n'est pas clair.*

*-mon fils utilise une ligne dont le contrat est à mon nom. Lors d'un séjour à l'étranger il se retrouve avec une facture de 1576 €. L'opérateur avait pourtant annoncé un blocage à 1200€.*

*-J'ai un forfait pour mon enfant de 39 € quand nous sommes parti à l'étranger la facture s'est élevée à 2234 €.*



*-je suis titulaire d'une ligne dont le fils est bénéficiaire depuis 2ans. Il a changé de portable et de contrat. Je ne peux faire le changement de propriétaire car j'ai divorcé et le contrat est à mon nom d'épouse.*

*-J'ai souscrit un contrat pour mon fils. Peu de temps après il a été sollicité pour un emploi en Grande Bretagne. J'ai voulu résilié sans frais et fourni tous les justificatifs. Refus de l'opérateur. Je me retrouve à payer une ligne qui ne sert plus. »*

### **3/ Et pour terminer un exemple jugé plus touchant par l'AFUTT**

*« Ma fille 11ans est partie rejoindre son papa pour les vacances. Elle a respecté la consigne qui consistait à ne m'appeler qu'en cas d'urgence. Elle a légèrement dépassé son forfait et n'a pas éteint complètement son téléphone. Des mises à jour internet ont sans doute continué. Un soir à 23h elle reçoit un message : « votre consommation internet à l'étranger atteint 45 E, pour éviter d'être bloqué à 60E répondez par oui à ce sms » Par Peur de ne plus pouvoir me joindre et sans comprendre le sens de « E », elle répond oui. Le lendemain à 14h30 la consommation est de 1400€. »*

Monsieur Lebœuf précise que les plaintes ou insatisfactions comptabilisées dans l'Observatoire sont l'expression du mécontentement d'un client qui n'a pas trouvé satisfaction auprès de son fournisseur. Elles sont enregistrées au fil de l'eau sans préjuger de leur bien-fondé, ni de l'issue des éventuels litiges. Les plaintes ou insatisfactions reçues à l'AFUTT proviennent essentiellement d'utilisateurs n'ayant pas reçu du service client (voire du service consommateur) de leur opérateur une réponse satisfaisante.

## **F. PRESENTATION PAR LES OPERATEURS DES DISPOSITIFS QU'ILS METTENT EN ŒUVRE POUR LA PROTECTION DES MINEURS**

Ces présentations ont été faites lors de la réunion du 13 avril 2016.

### **1) Présentation de Bouygues Télécom (Mme Marie-Pierre LOISEAU)**

Chez Bouygues Télécom, il n'existe pas d'offre dédiée aux enfants mais une option de blocage activable pour maîtriser la consommation pour 6 forfaits B&You et Sensations. L'option de blocage permet de bloquer tous les usages payants non inclus dans le forfait (numéros surtaxés, appels vers et depuis l'étranger, Internet à l'étranger, paiements sur facture de type Internet + mobile ou SMS+). Elle est activable et résiliable à tout moment de manière immédiate.

Une authentification est demandée au client pour la résiliation de l'option (mot de passe et code personnel pour l'Espace Client ; Questions personnelles par téléphone). Un SMS de confirmation est envoyé au client pour toute activation ou résiliation de l'option de blocage.

Pour la télévision, il existe un contrôle parental (liste noire et liste blanche) activable depuis l'écran d'accueil de la télévision avec un code à 4 chiffres. Il offre la possibilité de contrôler les chaînes de son choix et les programmes interdits aux mineurs par le CSA (cat. 5 : pornographie ou extrême violence). Pour visionner des films en VOD, il faut un code de validation.

Il existe également un contrôle parental pour l'Internet mobile activable sur demande et systématiquement proposée en boutique. La désactivation par le Service Client est possible après authentification du titulaire de la ligne.

## 2) Présentation d'Euro Information Telecom (*Mme Frédérique COLLET et M. Jérôme PROVOST*)

Il existe deux forfaits dédiés aux jeunes, ce sont des forfaits bloqués avec une heure d'appel vers les parents une fois le plafond atteint. Ils comprennent l'application de contrôle parental COPILOTE qui aide les parents à protéger la tablette familiale et le smartphone de leurs enfants :

- Maîtrise de tous les usages du mobile : Voix, SMS, jeux, applications...
- Configurer des plages horaires d'utilisation et/ou définir des quotas horaires pour chaque usage.
- Navigation WEB sécurisée et adaptée aux enfants
- Les parents peuvent choisir le profil de navigation le plus adapté, profil enfant ou adolescent.

Fonctionnement : Le code d'activation reçu le jour de la souscription de l'option permet d'activer l'application sur 3 terminaux en même temps. Le parent saisit un mot de passe qui permettra de gérer et de sécuriser l'application sur le mobile de l'enfant, ce mot de passe est important et lui sera demandé à chaque action / modification.

Un client soucieux de modifier le niveau de contrôle parental sur le réseau opérateur FULL de la ligne pourra :

- Se rendre sur l'espace client de la ligne pour choisir un profil plus restrictif,
- Le faire directement depuis l'application Copilote, sous réserve de connaître le mot de passe de l'application.
- Appeler le service client pour choisir un profil plus permissif.

L'option COPILOTE et l'option de blocage de tous les usages hors forfait (Appels/SMS, n° surtaxés, international, roaming) sont disponibles sur les forfaits illimités (au prix de 3€/mois et 1€/mois).

De plus, un niveau d'accès restreint à l'Espace Client peut être mis en place une fois la ligne activée. Certaines fonctionnalités payantes et/ou ré-engageantes sont alors inaccessibles aux utilisateurs restreints (renouvellement de mobile ; changement de forfait ; souscription d'options payantes ; achat d'accessoires). L'utilisateur restreint est invité à se rapprocher de son gestionnaire de ligne pour pouvoir effectuer toutes ces actions « interdites ».

## 3) Présentation de Free (*Mme Ombeline Bartin et M. Jérôme Anizon*)

Cet opérateur propose différents dispositifs de protection sur le mobile selon l'offre :

- L'option Blocage consommation gratuite qui permet de bloquer toute consommation facturée hors forfait (numéros spéciaux, communications vers et depuis l'étranger)
- Possibilité pour les parents de bloquer l'accès Internet à leurs enfants en désactivant l'option Data depuis l'espace abonné
- Service de filtrage des appels entrants et sortants gratuit et accessible depuis l'espace abonné qui permet de paramétrer des numéros vers lesquels les utilisateurs de la ligne ne peuvent appeler
- L'offre « multi ligne » qui permet aux parents de gérer l'ensemble des lignes de leurs enfants : les options payantes sont ainsi gérées uniquement depuis l'espace abonné de la ligne principale pour l'ensemble des lignes secondaires

Il existe également des dispositifs de protection sur le fixe :

- Recueil obligatoire du consentement de l'abonné pour tout contenu payant ou sensible : Code d'achat pour tout contenu payant (VOD, applications, jeux, chaînes TV,...) ; Code parental pour tout contenu interdit aux mineurs
- Service « Internet + » désactivé par défaut

#### **4) Présentation d'Orange (*M. Didier Ly et M. Yann Rousseau*)**

Orange propose des forfaits bloqués (Sosh, M6Mobile, Open multiligne) et des dispositifs de contrôle en fonction des besoins :

- Maîtrise du temps passé
- Maîtrise des achats (Blocage des achats multimédia et SMS+)
- Filtrage des contenus inappropriés (Contrôle parental mobile)

Cet opérateur propose également des dispositifs d'alerting et de blocages en fonction des types d'usage (Achats multimédia à l'acte et abonnements ; Internet mobile en roaming ; appel vers les N° spéciaux ; appels depuis la France vers l'international ; Internet mobile en national).

Pour le fixe, il existe les dispositifs suivants :

- Pour la VOIP : dispositif de blocage des appels vers les N° spéciaux et appels en national ou depuis la France vers l'international
- Usage internet : désactivation ou paramétrage des achats par internet+. Contrôles de l'accès des différents terminaux à la WIFI
- Pour la télévision : code confidentiel et code adulte

#### **5) Présentation de Numéricâble SFR (*Mme Catherine Balan-Schmitt*)**

SFR propose des solutions gratuites de contrôle parental, pouvant se décliner au choix du client en profil normal (idéal pour les adolescents entre 16 et 18 ans) ou en contrôle parental renforcé (profil adapté aux moins de 16 ans).

En parallèle, SFR propose l'option « SFR Family – Contrôle parental » à 5€/mois, il s'agit d'une suite d'applications permettant notamment le filtrage internet en wifi et en 3G/4G, le blocage ou quotas des applications mobiles utilisées par l'enfant, la gestion des plages horaires d'utilisation...

Par ailleurs, SFR propose des forfaits (les forfaits Starter) qui peuvent être souscrits avec une option de blocage permettant :

- Interdiction des recharges de crédit d'appels
- Interdiction des recharges internet mobile
- Interdiction des appels surtaxés
- Interdiction des SMS / MMS surtaxés
- Interdiction des appels, SMS et MMS vers ou à l'étranger

Enfin des solutions de blocage ou de définition de seuils pour des achats Internet, ainsi que des solutions de blocage des usages depuis l'étranger sont disponibles sur l'ensemble des offres SFR.

## **G. PRESENTATION PAR LES EDITEURS DE SYSTEMES D'EXPLOITATION DES MOYENS QU'ILS PROPOSENT POUR PROTEGER LES MINEURS**

### **1) Présentation de Microsoft (Windows)**

M. Chamayou a rappelé qu'entre l'utilisateur et son matériel informatique, il existe deux types d'acteurs : les fournisseurs de systèmes d'exploitation en l'occurrence, Windows, et les opérateurs qui fournissent des applications et des services de télécommunications.

En tant que fournisseur de système d'exploitation, Windows fournit un serveur qui permet de gérer les comptes des enfants : le « Microsoft account ». Ce dispositif permet aux parents de gérer les comptes des enfants : les achats faits par les enfants sur le Microsoft store, surveillance de l'historique de navigation, possibilité de bloquer des services et des sites. Les parents peuvent également aider leurs enfants à gérer leur consommation quotidienne. La géolocalisation des enfants est également possible. Il a ajouté que l'ensemble de ces services est gratuit.

### **2) Présentation d'Apple**

Mme Daridan a rappelé que pour Apple, le système d'exploitation est intégré au matériel. Elle a tenu à indiquer que le sujet de la protection des mineurs était essentiel pour Apple surtout depuis la création de plateformes de mise à disposition de contenus édités par des tiers avec I tunes (musique, film série TV, livres...) et l'Apple store.

Dans ce cadre, Apple a un dispositif important en matière de contrôle parental qui fonctionne sur l'ensemble des terminaux Apple ainsi qu'un dispositif de communication et d'information vis-à-vis des utilisateurs.

Pour l'I phone et le Mac, l'utilisateur dispose d'une série d'options de personnalisation et de restriction très fines qui sont activables très facilement, elles permettent de désactiver fonctionnalité par fonctionnalité certains contenus : web, photos, I tunes, les « apps », achats intégrés, titres de musique, clips, films, livres, etc. Sur le Mac, une durée d'utilisation peut aussi être activée.

Pour ce qui concerne les contenus culturels disponibles sur I tunes, la classification du CSA s'applique. Pour ce qui concerne l'Apple store, un système de classement a été développé en matière de contenus mis à disposition. Cette classification apparaît de façon très visible sur les « apps ».

Une fonctionnalité importante existe aussi : la fonction de partage familial qui permet à six personnes d'un même foyer de partager les achats, les photos, leurs agendas, un seul et même abonnement à Apple music et de régler tous les achats avec la même carte bleue. Dans ce cadre, l'organisateur peut choisir d'approuver les dépenses de ses enfants. Cela vaut aussi pour les achats intégrés dans les « apps » gratuites.

En complément à sa présentation, Mme Daridan a confirmé qu'un mot de passe est requis avant la page de restriction qui sera demandé lors de chaque connexion sur cette page et que l'accès au web est filtré.

### **3) Présentation de Google/Android**

M. Esper a expliqué que « Android » est le système d'exploitation développé par Google pour les téléphones mobiles. Il possède plusieurs fonctionnalités permettant aux parents de contrôler ce que leurs enfants peuvent faire :

- les profils restreints : les parents peuvent créer un profil pour chacun de leur enfant avec un mot de passe dédié et chaque profil va être associé aux règles voulues par les parents (portant sur les contenus, applications et films que souhaiterait télécharger l'enfant sur Google Play). Il contient un guide à l'usage des parents qui montre les différentes fonctionnalités pour paramétrer l'accès de leur enfant au contenu.

Dans ces paramètres, il y a deux sections :

- le contrôle parental qui permet de définir les jeux, applications, films et musiques qui sont autorisés par les parents ;
- l'authentification des achats : le parent peut choisir si un mot de passe est requis à chaque achat ou non.

M. Esper a précisé qu'à partir du moment où une application, même si elle est étiquetée gratuite, propose des achats intégrés, elle n'est plus considérée comme gratuite.

Le paramétrage des autorisations d'interaction entre l'application et le terminal est une autre fonctionnalité utile pour les parents.

A propos de la navigation, il a précisé que le navigateur peut être autorisé ou pas et lorsque le navigateur est autorisé, le « safe search » peut être utilisé, il s'agit d'un dispositif de filtrage du moteur de recherche qui va retirer les contenus à caractère sexuel.

## II. PHASE DE NEGOCIATION

Si les premières réunions ont été, à titre principal, consacrées à l'information des membres du groupe et à la formulation des attentes de chacun des deux collèges, des propositions concrètes ont été formulées par les associations de consommateurs lors du groupe de travail du 13 avril 2016.

### A. LES ATTENTES DES ASSOCIATIONS

#### Introduction-rappels

Les associations ont rappelé que la volonté du groupe n'était pas de développer l'accès aux télécoms pour les jeunes, mais bien de proposer des pistes d'améliorations dans la pratique des opérateurs afin d'améliorer la relation consommateur/opérateur. Les associations, sensibles au principe de précaution, ont rappelé les recommandations du gouvernement en matière de radiofréquences et d'enfant, et en particulier celle de limiter au maximum l'exposition des enfants.

D'une manière générale, la demande des associations était d'aller plus loin que la délivrance d'informations pédagogiques. Elles ont exprimé le souhait d'un comportement proactif de la part des opérateurs. Pour autant, il n'y avait pas de volonté de déresponsabiliser le contractant, le consommateur initial, bien souvent le parent, dans son rôle éducatif.

Les associations avaient fait le constat de situations complexes, auxquelles ni la loi ni le marché grand public ne répondaient. Le collège des consommateurs demandait donc des améliorations afin de permettre au parent de jouer son rôle, et d'encadrer la pratique de son enfant.

A titre liminaire, les associations ont estimé que le fait pour un souscripteur de pouvoir déclarer un bénéficiaire/utilisateur de la ligne tout en prévoyant un traitement différencié permettrait d'améliorer la pratique.

#### L'option de blocage

Les associations ont constaté que tous les opérateurs ne proposaient pas l'option et qu'elle était parfois payante et/ou limitée par un seuil

Elles ont rappelé les dispositions de l'article L. 121-47 du Code de la consommation<sup>7</sup> : tous les opérateurs devront offrir une option de blocage, gratuite et sans seuil.

Demandes des associations :

- **a minima, l'option doit être proposée explicitement au consommateur dès la première déclaration d'une réclamation par le service client, et lors du parcours de souscription d'un contrat de fourniture de communications électroniques.**
- **Tous ces services doivent être bloqués par défaut pour les contrats dont un bénéficiaire est déclaré.**

Elles ont fait le rappel suivant : le rapport AMCE 2015 recommande le blocage par défaut de tous les services Internet +.

---

<sup>7</sup> Recodifié à l'article L. 224-54 du même code

### Dépassement de forfait / itinérance

Les associations ont constaté une conflictualité importante sur les dépassements de forfait notamment en situation d'itinérance.

Si l'option de blocage était bien proposée effectivement, cela réduirait une partie de la conflictualité ; mais ne résoudrait pas celle née de l'itinérance et de consommations internationales parfois à des prix exorbitants.

Demandes des associations

- **les alertes de dépassement doivent être envoyées au souscripteur, et non uniquement à l'utilisateur.**
- **les opérateurs pourraient proposer des options de blocage pour toutes les communications intracommunautaire et non uniquement data.**

(Questions ouvertes: par quels moyens ? À partir de quel seuil? )

### Modification contractuelle/prospection/démarchage

Les associations ont fait le rappel suivant : l'utilisateur tiers ne peut engager le contractant (qu'il soit ou non mineur). **Dès lors, les opérateurs doivent s'assurer que lorsqu'une démarche commerciale est initiée, c'est bien le contractant/souscripteur qui y consent** (qu'il s'agisse d'un utilisateur mineur ou non d'ailleurs). La confirmation par SMS envoyée à l'utilisateur n'est pas suffisante.

### Les logiciels de contrôle parental

Les associations ont exprimé le souhait **d'une meilleure communication sur l'existence des logiciels notamment ceux proposés par les opérateurs lors de la souscription**. Un travail sur l'établissement d'un cahier des charges établissant un certain nombre de critères minimums de qualité est une piste à envisager (ergonomie, mots de passe, etc.).

### Motifs légitimes de résiliation

Les associations ont rappelé l'engagement des opérateurs membres de la FFT sur une liste non exhaustive de motifs en 2011.

Enjeu pour les associations aujourd'hui :

- 1/ **fondement juridique plus stable (notamment par voie réglementaire)**
- 2/ **pleine application des engagements**

### Box et contenu numérique/audiovisuel

Demandes des associations :

- **Blocage par défaut des contenus payants.**
- **Demande de personnalisation du code d'accès/de consentement dès la première utilisation.**
- **Parcours de souscription différent (plus verrouillé) pour la souscription à des offres d'abonnement de chaînes de télévision.**

## B. LES REPONSES DES OPERATEURS ET LE DEBAT QUI S'EN SUIV

L'ordre du jour du groupe de travail du 13 septembre 2016 était le retour des opérateurs sur les propositions des associations.

Les opérateurs ont proposé la mise en place de pages dédiées à l'information délivrée dès lors qu'il s'agit d'équiper un mineur. L'idée des bonnes questions à se poser par les parents avant de choisir une offre pourrait être proposée. Les professionnels ont proposé aux associations de travailler à l'élaboration de fiches qui puissent être mises en ligne par l'ensemble des opérateurs et des associations.

S'agissant de la possibilité pour un souscripteur de déclarer un bénéficiaire utilisateur de la ligne avec un traitement différencié, les opérateurs ont expliqué que la mise en œuvre de cette proposition impliquait des développements coûteux et complexes, alors que la plupart proposait déjà des solutions. Cependant, les professionnels ont compris la demande et ont déclaré qu'ils trouveront des solutions alternatives selon les caractéristiques des différents opérateurs.

Concernant l'option de blocage, les professionnels ont indiqué qu'ils n'étaient pas favorables aux options de blocage par défaut car cela mécontenterait les adultes non concernés. Ils ont proposé de mettre en ligne des informations pédagogiques destinées aux parents dans un espace dédié qui présenterait les différentes options de blocage proposées par l'opérateur ainsi que toutes les offres adaptées aux mineurs lorsqu'elles existent.

Les professionnels ont exprimé leur accord pour rappeler aux équipes la consigne de proposer systématiquement l'option de blocage en cas de réclamation sur ce thème.

De même, dès lors que les opérateurs sont avertis que l'offre est destinée à un mineur, ils s'engagent à donner spontanément les informations sur l'option blocage. Des consignes seront diffusées en ce sens. Une fiche sera élaborée sur les questions à se poser quand un mobile est confié à son enfant.

**Les opérateurs se sont également engagés à travailler sur les procédures à mettre en place pour mieux identifier les utilisateurs mineurs et informer le souscripteur, dès le parcours de souscription, des solutions adaptées.**

Les associations ont insisté que le fait que l'objectif du CNC était de faire en sorte que l'on distingue bien que l'utilisateur n'est pas le souscripteur car c'est le souscripteur qui gère le contrat et non le bénéficiaire. D'après elles, le souscripteur doit pouvoir garder la main sur le contrat quand le bénéficiaire est mineur. Elles estiment que ce point constitue la pierre angulaire de ce CNC.

L'un des points en débat entre les deux collèges pendant les travaux a été la question de la validité du consentement délivré par un tiers utilisateur de la ligne pour tout acte engageant, ou réengageant le souscripteur.

Le collège des consommateurs a soutenu que seul le consentement formulé par le souscripteur d'une ligne pouvait l'engager contractuellement (et cela vaut aussi bien pour des actes engageants que ré-engageants).

Or, la situation type sur laquelle le groupe devait se positionner était celle de parents souscrivant un contrat de communications électroniques pour l'usage d'un tiers (leur enfant). Et en pratique, les contrats de communications électroniques ne permettent pas de distinguer suivant si la ligne



est utilisée par le souscripteur ou par un tiers. De nombreux litiges se fondent sur cette ambiguïté : un abonnement de SVA souscrit par un enfant, le déverrouillage simple des communications internationales, ou encore le fait de répondre favorablement à une sollicitation de l'opérateur pour un réengagement. Ces événements lorsqu'ils entraînent un choc de facturation ou une modification contractuelle peuvent-ils engager le souscripteur, bien souvent le parent ? A ces questions, les associations répondent par la négative, le « consentement » de l'enfant ne vaut pas engagement pour le souscripteur, et n'est donc pas opposable à ce dernier. Néanmoins, conscientes du problème en pratique, les associations ont donc invité les opérateurs à mettre en place un système permettant de déclarer un utilisateur tiers lorsque le souscripteur le souhaitait, et à traiter ces contrats différemment des autres, plus classiques, où le souscripteur est l'utilisateur.

Pour répondre à cette attente, le collège des opérateurs a proposé la création de deux dispositifs lorsque le consommateur déclare un utilisateur tiers : le premier, bloquant les modifications contractuelles ; le second prévoyant une information simultanée au souscripteur pour tout événement sur la ligne.

Concernant le second dispositif, pour le collège des consommateurs, s'il constitue une piste d'amélioration intéressante pour les consommateurs par rapport à la situation existante ; il ne doit néanmoins pas être perçu comme le moyen de considérer valides les actes entrepris par les utilisateurs tiers de la ligne. Pour les associations, en aucun cas, le consentement formulé par un tiers au contrat, y compris s'il est utilisateur habituel de la ligne, ne doit être considéré comme opposable au souscripteur, à plus forte raison lorsque l'utilisateur est un mineur.

Concernant les dépassements de forfait et le roaming, les opérateurs ont indiqué que tous nous devons inciter les consommateurs avant tout départ à l'étranger à s'informer au préalable auprès de leur opérateur. Ces informations figureront sur la fiche proposée avec les bonnes questions à se poser et à regarder sur le site avant le départ.

Concernant le roaming intracommunautaire, les associations ont demandé aux opérateurs si les options de blocage s'appliquaient pour toutes les communications, c'est-à-dire pour les communications hors data (voix et SMS notamment).

En ce qui concerne le roaming, les opérateurs ont rappelé que la réglementation européenne prévoit une pré-information par des SMS, une option de blocage, un plafond de consommation et encadre strictement les tarifs. Les associations ont alors rappelé la facilité parfois éprouvée par les consommateurs à débloquer les plafonds de consommation, notamment lorsque la question du déblocage est posée à l'utilisateur du téléphone, et non au souscripteur du contrat.

Concernant les consommations hors UE, les associations ont fait état de cas de litiges portant sur des chocs de facturation parfois très importants (allant jusqu'à plusieurs milliers d'euros), et de la situation dans laquelle l'utilisateur est informé du dépassement de forfait, mais non le souscripteur. Elles ont alors demandé aux opérateurs si le souscripteur pouvait à minima être informé des alertes de consommations.

Concernant le contrôle parental, les opérateurs ont précisé qu'ils étaient tous signataires de chartes qui peuvent être examinées par le groupe de travail.

Concernant les contenus audiovisuels et numériques, les opérateurs ont répondu à la demande des associations en indiquant qu'ils étaient opposés au blocage par défaut des contenus payant pour ne pas dégrader l'expérience client du plus grand nombre.

### C. LES PREMIERES PROPOSITIONS DES OPERATEURS

Le collège opérateurs a travaillé à des solutions à apporter et a énoncé ses propositions par écrit (cf. annexe C) dans un document qui a été transmis à l'ensemble du groupe de travail et puis discuté lors de la réunion du 9 novembre 2016.

Les opérateurs se sont accordés sur les points suivants.

#### **Procédure de souscription d'une nouvelle ligne mobile**

Les opérateurs se sont engagés, lors de la procédure de souscription, qu'elle ait lieu en point de vente physique, ou en vente à distance, à interroger le 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 mineur. Dans l'hypothèse où le titulaire indiquerait à l'opérateur vouloir confier la ligne à un mineur, celui-ci l'informerait avant la finalisation de la procédure de souscription :

- de l'existence de mesures dont celles qui sont gratuites permettant au titulaire, notamment de bloquer l'accès à certains sites, et de la procédure de mise en œuvre de ces mesures ;
- de l'existence de solutions permettant au titulaire de maîtriser la gestion de la ligne mobile (notamment les solutions de micropaiement et les moyens de les désactiver), dès lors que celle-ci est utilisée par un mineur.

Ces dernières solutions seraient mises en place selon les offres, soit au moment de la souscription, soit après l'activation de la ligne mobile. Elles procureraient au titulaire a minima et en fonction des opérateurs :

- soit des moyens lui permettant d'empêcher l'utilisateur mineur de la ligne d'effectuer des modifications d'offres,
- soit des moyens lui permettant d'être informé des modifications d'offres effectuées par l'utilisateur mineur de la ligne pour qu'il soit en mesure d'exercer son droit de rétractation dans les conditions définies par la loi.

L'opérateur informerait le titulaire des moyens permettant de bloquer ou maîtriser les communications de données à l'étranger effectuées par le mineur et non incluses dans l'offre, il serait alors :

- soit informé en même temps que l'utilisateur mineur en cas d'atteinte et de déblocage du plafond de consommation ;
- soit le seul en mesure d'autoriser le déblocage.

#### **Motifs légitimes de résiliation**

Les opérateurs ont proposé que les pièces justificatives a minima acceptées seraient déterminées avec les associations de consommateurs et que celles-ci n'auraient pas vocation à être rendues publiques dans l'avis afin de prévenir tout usage frauduleux et toute interprétation déloyale des stipulations contractuelles du fait de ce dispositif.

En revanche, une Commission de suivi annuel pourrait se réunir 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.

### D. DISCUSSIONS

Des discussions ont eu lieu lors des groupes de travail du 9 novembre 2016, 23 janvier 2017 lors du groupe de travail restreint du 11 mai 2017 et de la dernière plénière du 27 juin 2017 ainsi que lors d'échanges entre les rapporteuses et la DGCCRF. Les associations ont

principalement demandé aux opérateurs des précisions sur les dispositifs qu'ils proposaient de mettre en place.

Les principaux sujets de discussion ont été le parcours de souscription, les informations données au souscripteur qui déclare souscrire pour un mineur et la façon de lui transmettre ces informations. De nombreux échanges ont eu lieu sur le mode d'information du souscripteur en cas de dépassement de forfait par le jeune.

De nombreuses versions du projet d'avis ont été nécessaires avant de parvenir à une version de compromis (cf. annexe D). Les opérateurs ont été amenés à préciser le contenu de leurs propositions.

Au final, les opérateurs se sont engagés à interroger le consommateur lors de la souscription d'une nouvelle ligne pour savoir si elle sera utilisée par un jeune. Le cas échéant, l'opérateur informera le souscripteur (au moment de la souscription et après la souscription sur support durable) 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.

Par ailleurs, les opérateurs se sont engagés 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.

De plus, les opérateurs se sont engagés à proposer un des deux dispositifs suivants :

- La restriction des droits du jeune sur la ligne pour empêcher que l'utilisateur puisse accéder aux fonctionnalités permettant de demander la modification de l'offre ;
- Envoi au titulaire (en même temps qu'à l'utilisateur), a minima par SMS, de toute notification d'atteinte d'un plafond de consommation et, le cas échéant, de déblocage de ce plafond par l'utilisateur, des informations transmises à l'utilisateur sur les tarifs en roaming et des événements passés sur la ligne (modification contractuelle, réengagement, etc.).

Enfin, les associations de consommateurs et les opérateurs se sont accordés pour rédiger des « fiches conseil » destinées à aider 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.

## ANNEXE A

## MANDAT DU GROUPE DE TRAVAIL

**Feuille de route du groupe de travail sur les communications électroniques****« Télécoms : l'accès des jeunes aux services, motifs légitimes de résiliation et actualisation des avis »****8 octobre 2012**

De nombreuses études attestent de l'importance croissante de la téléphonie mobile et plus généralement des services de communications électroniques pour les mineurs<sup>8</sup>. En 2011, 97% des 12-17 ans (contre 75% en moyenne) disposaient d'un accès à l'internet à leur domicile et 82% d'un téléphone mobile (contre 85% en moyenne). Les jeunes se distinguent par leurs usages, 22% possédant un *smartphones* (contre 17% en moyenne) et 99% se connectant quotidiennement à l'internet (contre 71% en moyenne) ; les 12-17 ans envoient également 10 fois plus de SMS qu'en 2005 et 3,5 fois plus que leurs aînés<sup>9</sup>.

En 2005, les opérateurs mobiles, au sein de l'Association Française des Opérateurs Mobiles (désormais intégrée à la Fédération Française des Télécoms), ont publié un guide à destination des parents, intitulé « Votre adolescent et le téléphone » et ont harmonisé les dispositifs de contrôle parental au sein d'une charte pour un développement responsable du multimédia mobile.

L'intensification très forte des usages, notamment le développement des SMS, conduit le CNC à se saisir de la question des modalités d'accès aux services de communications électroniques par les jeunes. Les points suivants feront donc l'objet de travaux du groupe dédié aux communications électroniques :

- l'accès aux services dit « premiums » ou « surtaxés » : SMS+, Internet +, numéros de services à valeur ajoutée ;
- la possibilité de modifier son offre : souscription d'option, migrations, déblocage du forfait ;
- les dispositifs de blocage d'accès à certains contenus sensibles.

Le CNC s'attachera à faire un état des lieux des dispositifs en œuvre. Il investiguera les conditions dans lesquelles le souscripteur peut activer ces dispositifs. A ce titre, la question de la distinction entre le souscripteur et l'utilisateur voire le payeur fera l'objet d'une attention toute particulière.

Le CNC examinera également pour validation les travaux effectués par les associations et des opérateurs concernant les motifs légitimes de résiliation.

Enfin, le CNC procédera à un travail technique d'actualisation des avis relatifs au secteur des communications électroniques pris avant 2006 ainsi que des avis « Fiches d'Information Standardisées (2006) » et « guide pratique des communications électroniques (2008) ». Il pourra également étudier les améliorations concernant l'information sur les pratiques de gestion de trafic qui auront été discutées dans le cadre des débats relatifs à la neutralité du net.

<sup>8</sup> 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.

<sup>9</sup> CREDOC (2011) La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française (2011).

ANNEXE B<sup>10</sup>**1. Les obligations propres aux contrats de communications électroniques**

Il existe deux types d'obligations qui portent, d'une part, sur l'information précontractuelle et, d'autre part, sur le contenu des contrats.

**1° - L'obligation d'information précontractuelle prévue à l'article L. 121-83-1<sup>11</sup>**

Les opérateurs doivent mettre certaines informations à la disposition des consommateurs, sous une forme claire, comparable, actualisée et facilement accessible notamment dans leurs points de vente et sur leurs sites internet.

Il s'agit des infos non commerciales sur :

- les produits et services destinés aux consommateurs handicapés ;
- les conséquences juridiques de l'utilisation des services de communications électroniques pour se livrer à des activités illicites ou diffuser des contenus préjudiciables ;
- les moyens de protection contre les risques d'atteinte à la sécurité individuelle, à la vie privée et aux données à caractère personnel lors de l'utilisation des services de communications électroniques ;
- par ailleurs les opérateurs doivent mettre à disposition les informations commerciales visées aux articles L. 111-1, L. 121-83<sup>12</sup> et, le cas échéant, L. 121-18<sup>13</sup> du code de la consommation :
  - les caractéristiques essentielles du service
  - le prix du service en application des articles L. 113-3 et L. 113-3-1<sup>14</sup>
  - la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à exécuter le service
  - les informations relatives à l'identité du professionnel et à ses coordonnées
  - Les informations relatives au contrat : notamment les modalités de paiement et les modalités pour le traitement des réclamations
  - les informations visées à l'article L. 121-83 qui prévoit le contenu des contrats.

**2° - Le contenu des contrats prévu à l'article L. 121-83**

Tout contrat souscrit par un consommateur avec un opérateur doit comporter sous une forme claire, détaillée et aisément accessible :

- a) L'identité et l'adresse du fournisseur
- b) Les services offerts, leur niveau de qualité et le délai nécessaire pour en assurer la prestation
- c) Le détail des tarifs pratiqués, notamment les frais de résiliation et les frais de portabilité des numéros et autres identifiants

<sup>10</sup> Les articles du code de la consommation cités dans cette annexe ont été recodifiés aux articles L. 224-26 et suivants et aux L. 221-1 et suivants du Code de la consommation.

<sup>11</sup> Recodifié à l'article L. 224-27 du Code de la consommation

<sup>12</sup> Recodifié à l'article L. 224-30 du Code de la consommation

<sup>13</sup> Recodifié à l'article L. 221-8 du Code de la consommation

<sup>14</sup> Recodifiés aux articles L. 112-1 à L. 112-4 du Code de la consommation

- d) Les compensations et formules de remboursement applicables si le niveau de qualité des services prévus dans le contrat n'est pas atteint
- e) La durée du contrat, les conditions de renouvellement et d'interruption des services et du contrat
- f) Les modes de règlement amiable des différends notamment la possibilité de recourir à un médiateur
- g) Les procédures mises en place par le fournisseur pour mesurer et orienter le trafic de manière à éviter de saturer ou sursaturer une ligne du réseau et sur leurs conséquences en matière de qualité du service
- h) Les services après-vente fournis, ainsi que les modalités permettant de contacter ces services
- i) Les restrictions à l'accès à des services et à leur utilisation, ainsi qu'à celle des équipements terminaux fournis
- j) Les possibilités qui s'offrent à l'abonné de faire figurer ou non ses données à caractère personnel dans un annuaire et les données concernées
- k) Toute utilisation ou durée minimale requise pour pouvoir bénéficier de promotions
- l) Le type de mesure qu'est susceptible de prendre le fournisseur afin de réagir à un incident ayant trait à la sécurité ou à l'intégrité ou de faire face à des menaces et à des situations de vulnérabilité
- m) Les droits conférés au consommateur dans le cadre du service universel, lorsque le fournisseur est chargé de ce service.

## **2. Les obligations qui ressortent de la réglementation relative à la VAD**

### **1° - L'obligation d'information précontractuelle**

L'article L. 121-19<sup>15</sup> du code de la consommation impose au professionnel de fournir toutes les informations précontractuelles de manière lisible et compréhensible ou de les mettre à sa disposition par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée.

Cette obligation est néanmoins adaptée pour tenir compte de certains supports de vente à distance qui en termes d'espace ou de temps présentent des contraintes et ne permettent pas la délivrance de la totalité des informations précontractuelles. Pour ces supports, l'article L. 121-19-1<sup>16</sup> du code de la consommation limite les informations à communiquer aux consommateurs aux mentions essentielles que sont : les caractéristiques des produits et services, leur prix, l'identité du professionnel, la durée du contrat, le droit de rétractation. Il renvoie à un autre support la transmission au consommateur des autres informations obligatoires.

En plus des informations propres aux contrats de communications électroniques (cf. partie 1), les opérateurs doivent indiquer toutes les informations relatives au droit de rétractation, notamment, les conditions, des délais et des modalités d'exercice du droit de rétractation ainsi que le formulaire type de rétractation.

### **2° - Recueil du consentement du consommateur**

L'article L. 121-19-3<sup>17</sup> prévoit qu'avant que le consommateur ne donne son consentement, le professionnel doit lui rappeler de manière lisible et compréhensible, toutes les informations générales, les informations relatives aux caractéristiques essentielles des biens ou services commandés, à leur prix, à la durée du contrat et (s'il y a lieu) à la durée des engagements du consommateur au titre du contrat (telles que prévues à l'article L. 121-17<sup>18</sup>).

<sup>15</sup> Recodifié à l'article L. 221-11 du Code de la consommation

<sup>16</sup> Recodifié à l'article L. 221-12 du Code de la consommation

<sup>17</sup> Recodifié à l'article L. 221-14 du Code de la consommation

<sup>18</sup> Recodifié à l'article L. 221-5 du Code de la consommation

De plus, la fonction validant la commande en ligne doit comporter (à peine de nullité) la mention claire et lisible « commande avec obligation de paiement ». La commission européenne admet que la touche de commande puisse comporter une mention telle que « Achetez maintenant » ou « Payer maintenant » ou « Confirmez l'achat » ; en revanche elle considère que des mentions telles que « Enregistrez », « Confirmez », « Commandez maintenant » ou des mentions trop longues ne répondent pas aux exigences du texte.

### **3° - Confirmation de commande**

L'article L. 121-19-2<sup>19</sup> prévoit que l'opérateur doit fournir sur support durable après la conclusion du contrat et au plus tard avant le début de l'exécution du service, la confirmation du contrat reprenant l'ensemble des informations précontractuelles, sauf si celles-ci ont déjà été fournies au consommateur sur support durable avant la conclusion du contrat. Cette confirmation doit être accompagnée du formulaire de rétractation.

### 4° - Cas particulier des contrats conclus suite à un démarchage téléphonique

L'article L.121-20<sup>20</sup> du code de la consommation oblige les professionnels à s'identifier au début de la conversation téléphonique et à indiquer la nature commerciale de leur appel.

Cet article a pour but de séparer clairement le temps du démarchage téléphonique de celui du consentement. Le consommateur ne donne son consentement qu'après réception de la confirmation de l'offre sur support durable (en général papier ou courriel), elle-même envoyée « à la suite du démarchage », c'est-à-dire après la fin de la communication téléphonique.

Pour donner son consentement, le consommateur peut renvoyer le contrat « papier » signé ou bien répondre au courriel de confirmation de l'offre par une mention d'acceptation explicite.

Dans l'hypothèse où le courriel de confirmation de l'offre de l'opérateur comporte un lien hypertexte renvoyant à l'espace client du consommateur (ou à une page internet permettant au consommateur de créer son espace client), les dispositions de l'article L. 121-19-3 sont applicables (rappel des informations par écrit et utilisation de la fonction de validation comportant une mention du type « commande avec obligation de paiement »).

(Les règles du démarchage téléphonique s'appliquent non seulement aux prospects mais également aux clients déjà en relation contractuelle avec un professionnel qui leur propose une modification ou une extension d'un contrat en cours, voire, un nouveau contrat.)

### 5° - Le droit de rétractation

Les conditions d'exercice du droit de rétractation et les obligations qui en découlent pour le consommateur et pour le professionnel, ainsi que les exceptions à ce droit sont déterminées aux articles L. 121-21 à L. 121-21-8<sup>21</sup> qui fixent à 14 jours le délai dont dispose le consommateur pour exercer son droit de rétractation. Ce délai court à compter :

- De la conclusion du contrat pour les contrats de prestations de services ;
- De la réception du bien par le consommateur pour les contrats de service incluant la fourniture de biens.

<sup>19</sup> Recodifié à l'article L. 221-13 du Code de la consommation

<sup>20</sup> Recodifié à l'article L. 221-16 du Code de la consommation

<sup>21</sup> Recodifiés aux articles L. 221-18 à L. 221-28 du Code de la consommation

## ANNEXE C

### **AVIS DU CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION RELATIF \_\_\_\_\_**

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

L'intensification très forte des usages, notamment le développement des services mobiles, a conduit le CNC à se saisir de la question des modalités d'accès aux services de communications électroniques par les jeunes.

Ainsi dans le cadre de ces travaux, le CNC a-t-il pu constater que bien que juridiquement le titulaire est seul engagé auprès de son opérateur, le fait que le titulaire, personne ayant souscrit une ligne mobile, puisse confier celle-ci à un mineur, peut soulever des difficultés au quotidien.

Dans ce cadre, bien qu'il existe déjà des offres et des options spécifiques adaptées aux jeunes permettant par exemple de bloquer ou de limiter certains usages ou certains actes ré-engageants de l'utilisateur mineur, il est apparu nécessaire de renforcer l'information de l'existence de celles-ci auprès du titulaire, notamment lors du parcours de souscription.

Par ailleurs, les motifs de résiliation légitimes 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.

#### 1. Fiche 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 mineur ou de lui permettre l'utilisation de services de communications électroniques.

#### 2. Procédure de souscription d'une nouvelle ligne mobile

Les opérateurs s'engagent, lors de la procédure de souscription, qu'elle ait lieu en point de vente physique, ou en vente à distance, à interroger le 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 mineur.

Dans l'hypothèse où le titulaire indique à l'opérateur vouloir confier la ligne à un mineur, celui-ci l'informe avant la finalisation de la procédure de souscription :

- de l'existence de mesures dont celles qui sont gratuites permettant au titulaire, notamment de bloquer l'accès à certains sites, et de la procédure de mise en œuvre de ces mesures ;
- de l'existence de solutions permettant au titulaire de maîtriser la gestion de la ligne mobile (notamment les solutions de micropaiement et les moyens de les désactiver), dès lors que celle-ci est utilisée par un mineur.

Ces dernières solutions seront mises en place selon les offres, soit au moment de la souscription, soit après l'activation de la ligne mobile.

Celles-ci procureront au titulaire *a minima* et en fonction des opérateurs :

- soit des moyens lui permettant d'empêcher l'utilisateur mineur de la ligne d'effectuer des modifications d'offres,
- soit des moyens lui permettant d'être informé des modifications d'offres effectuées par l'utilisateur mineur de la ligne pour qu'il soit en mesure d'exercer son droit de rétractation dans les conditions définies par la loi.

L'opérateur informera le titulaire des moyens permettant de bloquer ou maîtriser les communications de données à l'étranger effectuées par le mineur et non incluses dans l'offre, il sera alors :

- soit informé en même temps que l'utilisateur mineur en cas d'atteinte et de déblocage du plafond de consommation ;
- soit le seul en mesure d'autoriser le déblocage.



### 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, 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, ceux-ci 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.

### 4. Entrée en vigueur

Les dispositions du présent avis entreront en application au plus tard un an après sa publication.

**ANNEXE D**

**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 jeunes<sup>22</sup>.

Le Conseil national de la consommation, soucieux de la protection des enfants tient à rappeler les dernières recommandations de l'ANSES<sup>23</sup> 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 titulaires<sup>24</sup> 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. Les mécanismes communs**

---

<sup>22</sup> 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).

<sup>23</sup> Avis de l'ANSES, juin 2016 <https://www.anses.fr/fr/system/files/AP2012SA0091Ra.pdf>

<sup>24</sup> Dans l'ensemble du texte, le titulaire correspond au souscripteur

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 activable<sup>25</sup>. 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.

### **- 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.

---

<sup>25</sup> 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](#)).

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 limitatifs<sup>26</sup> 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.

### **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.

---

<sup>26</sup> Pour un exemple, voir Cour d'appel de Versailles, 4 février 2004

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**

## ANNEXE E

### CHRONOLOGIE ET ORDRE DU JOUR DES REUNIONS

#### **Lundi 7 décembre 2015**

- Présentation des mesures mises en œuvre par les opérateurs en faveur de la protection des mineurs par la DGCCRF
- Présentation des chartes de déontologie sous l'aspect protection des mineurs de l'Association Française du Multimédia Mobile (AFMM) et de SVA+
- Présentation par Mme Marie-Louise DESGRANGE, médiateur des communications électroniques, des recommandations en matière de protection des jeunes
- 

#### **Lundi 12 janvier 2016**

- Rappel de la réglementation et pratique des opérateurs concernant la souscription des contrats par la DGCCRF
- Dossier de synthèse et d'analyse préparatoire aux travaux du CNC réalisé par l'Institut national de la consommation (INC), présenté par Mme Laurine CARACCHIOLI
- Présentation d'E-enfance, association dont la mission est la protection de l'enfance sur internet, par Mme Justine ATLAN
- Présentation des réclamations et des plaintes reçues sur le sujet par l'Observatoire des plaintes de l'association française des utilisateurs de télécommunications (AFUTT) par M. Denis LEBOEUF (AFUTT)

#### **Mercredi 13 avril 2016**

- Présentation de la synthèse des réponses au questionnaire de la DGCCRF, établie par les opérateurs
- Présentation du «dispositif perçu comme étant le plus adapté aux mineurs » ainsi que des modalités d'information (10mn par présentation maximum + questions/réponses)
- Présentation sur les sécurités mises en place par les opérateurs de l'AFMM sur Internet+
- Présentation par les associations de consommateurs de leurs attentes
- Audition des 3 éditeurs d'OS (Operating System ou Système d'exploitation) : Apple (IOS), Google (Android), Microsoft (Windows) sur les moyens qu'ils proposent pour protéger les mineurs

#### **Mardi 13 septembre 2016**

- Retour des opérateurs sur les propositions des associations de consommateurs
- Tour de table et discussions relatives au retour des opérateurs.

#### **Mercredi 9 novembre 2016**

- Examen et discussion des propositions de rédaction issues des travaux précédents

#### **Lundi 23 janvier 2017**

- Examen et discussion des propositions de rédaction issues des travaux précédents

#### **Mardi 27 juin 2017**

- Examen du projet d'avis

## ANNEXE F

## LISTE DES PARTICIPANTS DU GROUPE DE TRAVAIL

**Collège des consommateurs**

Léna MORVAN, <b>Rapporteure</b>	Confédération syndicale des familles (CSF)
Flavien BILQUEZ	Association Force Ouvrière Consommateurs (AFOC)
Denis LEBOEUF	Association française des utilisateurs de Télécommunications (AFFUT)
Jean –Loup KLOECKNER	Confédération Nationale des Associations Familiales catholiques (CNAFC)
Mario PELLE	Confédération Nationale des Associations Familiales laïques (CNAFAL)
Philippe TOMBETTE	Indecosa CGT
Nadia ZIANE	Familles Rurales (FR)
Delphine BORNE	Familles de France
Gaëtane MARTINET	ADEIC
Anne-Sophie QUERITE	ADEIC

**Collège des professionnels**

Nathalie JOUEN-ARZUR, <b>Rapporteure</b>	UNETEL-RST
Mélanie PRZYROWSKI	UNETEL
Marie-Pierre LOISEAU	Bouygues Telecom
Lionel GUERRIN	Bouygues Telecom
Ombeline BARTIN	Free-ILIAD
Jérôme ANIZON	Free-Iliad
Guillaume RICHARD	Numéricable-SFR
Catherine BALAN-SCHMITT	Numéricable-SFR
Grégory GUENOT	Orange
Yann ROUSSEAU	Orange
Emmanuella PALTZ	Orange
Didier Ly	Orange
Maxime PETESCH	Orange
Pierre RUGEROL (Stagiaire)	Orange
Marion PLAZA (Stagiaire)	Orange
Patrick MORICE	Euro-Information Telecom
Jérôme PROVOST	Euro-Information Telecom
Frédérique COLLET	Euro-Information Telecom
Anaïs STRAUSS	Alternative Mobile
Daphné FEITUSSI	La Poste Mobile

**Organismes Divers**

Laurine CARACCHIOLI	Institut National de la Consommation (INC)
Claire MIALARET	Médiateur des communications électroniques
Henri DOLIVIER	Délégué général auprès du Médiateur des communications électroniques



**Experts intervenants :**

Justine ATLAN	E-enfance
Dominique DELORME	E-enfance
M. Nicolas GUIEYSSE	Association Française du Multimédia Mobile (AFMM)
Mme Florence BAILLY-MONTHURI	SVA+
M. Philippe HALLOPEAU	SVA+
M. CHAMAYOU	Microsoft
Mme DARIDAN	Apple
M. ESPER	Google

**Administration**

Paul-Emmanuel PIEL, <b>Président</b>	Chef du bureau 6B « Médias, télécommunications, biens et services culturels »
Philippe SAUZE	DGCCRF, Bureau 6B
Benjamin ARNAUD	DGCCRF, Bureau 6B
Sophie BRESNY	DGCCRF, Adjointe au chef du Bureau 6B
Raphael DESMARIS	Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP)
Claire CHERSOULY	Ministère de l'économie, de l'Industrie et du Numérique, Direction Générale des Entreprises (DGE)
Michel DELAVICTOIRE	DGCCRF, Secrétariat du GIC-CNC
Christian FAGES	DGCCRF, Secrétariat du Conseil national de la consommation (GIC - CNC)