

L'offre d'accès à Internet

La société de l'information - Nouvelles techniques de communication et protection du consommateur

(avis du 18 février 1997)

Le mandat du CNC : " la société de l'information : nouvelles techniques de communication et protection du consommateur " couvre un domaine bien plus vaste que l'objet du présent avis.

Conformément à ce mandat, le groupe a examiné la priorité des questions à traiter et il a décidé d'établir un premier rapport d'étape sur l'offre d'accès à Internet.

Cette offre d'accès doit être entendue non seulement comme l'offre d'accès au réseau proprement dit mais à l'ensemble des services et fonctions associées proposés par les prestataires d'accès.

Elle comprend les équipements nécessaires, la nature des services, les contrats d'abonnement, la tarification.

Le groupe a donc cherché à :

- connaître le marché des fournisseurs d'accès à Internet en France.
- déterminer les informations pertinentes à fournir au consommateur pour le guider dans son choix d'un prestataire d'accès.
- s'assurer que les informations apportées par le fournisseur d'accès à Internet sont nécessaires et suffisantes.
- examiner les conditions générales des contrats mis à la disposition des abonnés afin de vérifier leur conformité aux textes législatifs et réglementaires en vigueur, en particulier le Code de la consommation.

Le groupe a été conduit à examiner si les règles existantes en matière d'information et de protection du consommateur étaient adaptées à ces nouvelles techniques.

Le CNC a aussi tenu compte des contenus actuels des projets de directives européennes adoptées ou sur le point de l'être (contrats à distance, Télévision sans frontière, protection des données personnelles).

1. La qualité de l'information relative à l'offre de service d'accès à Internet

1.1. Le manque de transparence

L'activité de prestataire de services d'accès à Internet est une activité naissante, un marché qui se cherche. Ce marché est dépendant du taux d'équipement informatique des ménages qui reste faible. Il est également tributaire de l'évolution des réseaux de télécommunication.

L'offre d'accès à Internet se caractérise actuellement par un abonnement souscrit auprès d'un fournisseur qui comprend en général les éléments suivants :

- frais d'accès, d'installation
- kit de connexion contenant les logiciels d'accès à Internet
- supports de formation (manuels, CD-ROM ou sessions de formation)
- abonnement mensuel soit pour un nombre d'heures illimité, soit pour un nombre d'heures limité (les heures supplémentaires au delà d'un plafond défini par le fournisseur étant facturées)
- service d'assistance technique et documentaire.

Pour un usager, le coût d'un accès à Internet comprend deux postes : l'abonnement contracté auprès d'un fournisseur et le coût des communications téléphoniques. (Le Réseau Téléphonique Commuté reste à ce jour le moyen d'accès privilégié pour les particuliers).

Durant ces derniers mois, les tarifs de connexion proposés par les fournisseurs d'accès direct à Internet ont baissé de manière importante.

L'étude des offres d'accès proposées actuellement au consommateur français a conduit le CNC au constat suivant : les informations fournies au consommateur ne sont pas suffisantes. Elles ne lui permettent pas de disposer de tous les éléments pertinents pour effectuer un choix éclairé.

Le CNC estime que cette situation tient à plusieurs causes :

- l'information est de nature complexe.
- les fournisseurs d'accès à Internet sont des entreprises jeunes dont les structures ne sont pas encore stabilisées et qui agissent sur un marché en pleine évolution
- les différents documents fournis témoignent parfois d'une méconnaissance de la réglementation en vigueur.
- la rapidité d'évolution de certaines informations (par exemple en terme de bande passante, du nombre d'abonnés, du nombre de modems, etc.) explique que les fournisseurs ne les indiquent pas dans leurs brochures commerciales.

1.2. Propositions d'amélioration de la qualité de l'offre d'accès

Tout en reconnaissant que le fournisseur d'accès ne peut maîtriser tous les éléments lui permettant de garantir la qualité du service final qu'il va fournir, le CNC a cependant considéré qu'il se devait de garantir au moins une qualité de service sur les lignes dont il est directement responsable et que des informations pertinentes devaient être fournies au consommateur pour lui permettre de déterminer cette qualité " potentielle " .

Constatant l'extraordinaire rapidité de l'évolution à la fois des technologies et des situations des différents acteurs dans ce domaine, le CNC propose les informations pertinentes suivantes pour guider le choix des consommateurs :

a) Les informations permettant au consommateur de déterminer avec précision l'identité de son interlocuteur (Raison sociale et n° RCS de la société, Adresse et numéro de téléphone de l'établissement responsable de l'offre) n'apparaissent pas dans la totalité des cas.

Le CNC estime que l'identification du fournisseur constitue une mention obligatoire devant figurer dans toutes les offres.

b) Le CNC constate que les fournisseurs d'accès Internet ne peuvent pas assurer une qualité de service en terme d'accès aux différents serveurs Internet. Il considère cependant que les fournisseurs doivent assurer une qualité satisfaisante de connexion au réseau Internet et qu'ils ont une obligation de moyen à défaut d'une obligation de résultat.

Le CNC, après avoir auditionné un certain nombre d'experts techniques a conclu que cette qualité de connexion était notamment déterminée par quatre facteurs :

- le débit des lignes du fournisseur d'accès,
- le nombre de modems dont il dispose,
- le nombre d'abonnés,
- le profil de consommation de ces abonnés.

Le CNC demande donc la définition, en concertation avec les professionnels du secteur, d'un ou plusieurs indicateurs d'évaluation de la qualité, facilement compréhensibles par le consommateur, qui permettront de déterminer le confort de connexion qui peut être offert par les fournisseurs d'accès à Internet. Le CNC demande aux Pouvoirs publics de dégager les moyens nécessaires pour mener ces travaux à leur terme. S'il se révélait impossible d'élaborer de tels indicateurs, le CNC demande la possibilité d'offrir au consommateur une période d'essai préalable.

c) L'information sur les tarifs manque de précision. Le CNC considère que l'information sur le coût total de la connexion Internet qui sera supportée par l'utilisateur final doit porter sur la nature des différents frais et coûts :

- les frais de mise en service,
- les frais d'abonnement,
- les éventuels coûts horaires de l'accès à Internet (dans le cas d'abonnements ne donnant pas un nombre illimité d'heures de connexion),
- le coût de services annexes (fonctionnalités et services payants particuliers),
- le coût des télécommunications (communication locale ou nationale).

d) Pour les prestataires proposant une tarification à la durée, le CNC estime qu'ils doivent fournir, sans frais supplémentaire, au consommateur, un compteur du temps déjà utilisé dans son forfait d'heures accessible sur leurs serveurs.

e) Le CNC a constaté que les configurations techniques minimales des micro-ordinateurs nécessaires pour se connecter à Internet, n'étaient que peu détaillées dans les différents documents des prestataires d'accès.

Il considère qu'une information claire sur ce point technique est indispensable.

Constatant que cette information technique devrait être la même pour l'ensemble des prestataires d'accès, le CNC recommande l'établissement d'une grille de concordance entre les services recherchés (courrier électronique, serveurs Web, etc.) et la puissance nécessaire du micro-ordinateur.

f) Le CNC a constaté que l'ensemble des fournisseurs d'accès distribuait ou vendait des logiciels de navigation ou d'accès à différents services présents sur Internet. Il constate que l'évolution actuelle semble indiquer que ces logiciels peuvent à terme être fournis automatiquement lors de l'achat d'un micro-ordinateur ou inclus dans des logiciels plus généraux.

Le CNC considère cependant qu'une information claire des prestataires d'accès sur les logiciels fournis est nécessaire. A quel titre (gratuits ou payants) sont-ils fournis, en quelle langue, etc. ?

g) Aucun fournisseur d'accès ne donne de précision sur la politique de mise à jour de ces logiciels dans leurs documents commerciaux. Cet aspect n'était pas forcément prévu, même si certains pratiquent ces mises à jour dans les faits. Beaucoup ont argué que ces logiciels étaient en libre téléchargement sur différents serveurs ou en vente dans le commerce pour justifier cette absence.

Cette approche, n'est pas apparue pleinement satisfaisante au CNC, en ce sens qu'un tel téléchargement peut se révéler très long (la plupart des butineurs/navigateurs sont des programmes volumineux) et aléatoire, ce qui pourrait décourager le consommateur. De plus, il existe une réelle difficulté pratique de mise à jour du produit lorsque le logiciel est téléchargé : quelles extensions mettre dans quels fichiers, etc. ?

Il est donc apparu nécessaire au CNC que les fournisseurs indiquent clairement quelle est leur politique en la matière (mise à niveau des logiciels régulière ou non, payante ou gratuite, etc.).

L'ensemble de ces éléments des points a à g doit faire l'objet d'une d'information préalable délivrée par le fournisseur, avant toute souscription d'un contrat d'accès à Internet.

La qualité d'une information préalable compréhensible est la condition du développement de la qualité de l'offre de connexion. A défaut, le marché sera tiré vers le bas et les consommateurs déçus.

2. Le contenu des contrats

Le mandat donné ayant pour objectif la protection du consommateur, le CNC a vérifié si les textes législatifs et réglementaires, particulièrement le Code de la Consommation, répondaient aux problèmes posés par les nouvelles techniques de communication.

Le CNC estime que l'activité de fournisseur d'accès aux nouvelles techniques de communication est un service marchand et a constaté que les principes généraux du Code de la consommation lui sont applicables et qu'il n'y a pas à proprement parler de vide juridique en ce domaine.

Cependant pour une meilleure information, le CNC recommande la remise au consommateur, avant que celui-ci n'accepte l'offre qui lui est faite, d'une proposition de contrat dans lequel figure les critères techniques définis précédemment, mais également les mentions obligatoires suivantes :

- l'identification du fournisseur ;

- la description détaillée de la nature et des fonctionnalités des services offerts (Web, e-mail, FTP, IRC, Telnet, Gopher, Wais..) ;
- les précisions relatives aux modalités de stockage et de gestion du courrier électronique ;
- l'information sur la fourniture (ou pas) des logiciels de connexion, car il apparaît important au CNC que soit mis à disposition de l'abonné, sur un support adapté, d'une information suffisante sur l'utilisation des logiciels fournis ou mis à disposition par la suite ;
- l'information sur l'existence d'une assistance technique. La connexion à Internet pouvant s'avérer extrêmement complexe à gérer pour un utilisateur, il apparaît important au CNC que tous les prestataires d'accès précisent à leurs abonnés les conditions sur l'assistance lors de la première mise en service de l'accès ;
- la description de l'assistance technique proposée ;
- la mise à disposition des codes d'éthique et d'usage auxquels il serait fait référence ;
- la spécification des possibilités exactes de résiliation avec leurs modalités et surtout leurs conséquences ;
- les précisions sur la forme, les modalités et les conséquences (remboursement, transfert du courrier électronique sur une nouvelle adresse électronique, indemnités...) de la résiliation ;
- l'information sur la loi applicable en cas de contentieux, lorsqu'il ne s'agit pas de la loi française ;
- l'information sur les moyens techniques offerts au consommateur pour restreindre ou sélectionner l'accès à certains services (contrôle parental ou autre).

Le CNC suggère de rassembler ces mentions dans un modèle de contrat à élaborer à titre indicatif.

3. Propositions complémentaires

Les repères ainsi mis en place avec l'appui des professionnels du secteur devraient permettre de mieux suivre les évolutions et ainsi de faciliter l'accès à Internet.

Ces évolutions devraient, en outre, être relayées par des essais réguliers de services faits par des organismes indépendants.

Le CNC estime que ces propositions (remise d'une information préalable, modèle de contrat, essais de services réguliers) permettent de :

- influencer sur l'évolution du marché vers plus de transparence à l'égard du consommateur sans toutefois entraver le développement de ce secteur d'activité,
- fournir au consommateur des éléments d'information et d'explication sur les aspects à vérifier lors du choix d'un prestataire d'accès à Internet,
- aider les fournisseurs d'accès pour la rédaction de leurs documents commerciaux et contractuels.

Le CNC estime que ces propositions devraient faire l'objet d'une large publicité. Il souhaite en conséquence que notamment l'avis et le rapport soient très largement diffusés.

Considérant que la formation des utilisateurs doit être appréhendée dans un aspect global, le CNC approfondira cette question dans le cadre de ces travaux ultérieurs.

4. Conclusions

Indépendamment de ces propositions sur l'offre d'accès à Internet, le CNC s'est interrogé sur les conditions de la poursuite de ses travaux.

Il souhaite que ceux-ci intègrent les diverses réflexions engagées dans d'autres instances, notamment celles à l'initiative du ministère des Postes, Télécommunications et de l'Espace.

Le rôle particulier du CNC doit être pris en compte. Il permet à travers la confrontation des besoins des professionnels et des préoccupations des consommateurs de dégager des avis consensuels engageant tous les partenaires.

Les solutions pragmatiques proposées par le CNC garantissent un développement de ce secteur dans la transparence et ainsi facilitent l'accès du plus grand nombre à ces nouveaux services.

Les membres du Conseil national de la consommation, réunis en formation plénière le 18 février 1997, ont adopté l'avis à l'unanimité des deux collèges, moins une abstention pour le collège des consommateurs et usagers.

Recommandations du Conseil national de la consommation portant sur la rédaction d'un contrat de fourniture d'accès à Internet aux consommateurs, suivies d'une grille de concordance entre la puissance des micro-ordinateurs, le débit moyen et les services accessibles sur Internet (annexe I et II) à l'avis du CNC du 18 février 1997 sur l'offre d'accès à l'Internet)

Préambule

L'offre d'accès à Internet qui émane des fournisseurs en France, si elle est riche et variée, est aussi extrêmement complexe à appréhender du fait, notamment, de son évolution permanente.

Le Conseil national de la consommation a pu observer, lors d'une étude qu'il a menée auprès de fournisseurs d'accès à Internet, que l'information fournie au consommateur n'était pas toujours satisfaisante et suffisante, notamment en ce qui concerne les conditions générales et/ou particulières des contrats proposés.

Comme cette situation semble principalement résulter d'une méconnaissance de la réglementation en vigueur, le Conseil national de la consommation a suggéré, dans son avis au ministre, d'élaborer, à titre indicatif, à l'attention des fournisseurs d'accès à Internet, un modèle de contrat dont ils pourraient s'inspirer.

En voici l'expression.

Destinées à l'ensemble des fournisseurs qui offrent aux consommateurs un accès à Internet, les présentes recommandations ont pour objet de guider les fournisseurs d'accès dans la rédaction de leurs documents contractuels afin que ceux-ci soient non seulement conformes aux législations et réglementations existantes, mais également loyaux et transparents envers le consommateur.

Satisfaisant à un double objectif d'information sur : 1) les conditions et modalités (techniques, financières et juridiques) de mise à disposition de l'accès à Internet, 2) les droits et obligations de chacune des parties au contrat, le présent document est composé de deux parties :

Une partie " Dispositions légales ou réglementaires " qui reprend les dispositions obligatoires auxquelles tout fournisseur d'accès à Internet doit se soumettre.

Une partie " Recommandations " dans laquelle sont énoncées les recommandations émises par le Conseil national de la consommation et la Commission des clauses abusives, mais aussi des précisions sur l'interprétation de certaines de ces dispositions.

Remarques :

Dans la partie " Dispositions légales ou réglementaires " figurent en caractères " italique ", les dispositions de la directive européenne 97/7/CE du 20 Mai 1997 (JOCE du 4/06/1997) " contrats à distance " qui vient d'être adoptée. Bien que non encore transposée dans notre droit national, il nous est apparu important d'anticiper son application, en l'intégrant dans ce document.

A la différence de celles contenues dans la partie " Dispositions légales ou réglementaires ", les dispositions de la partie " Recommandations " n'ont aucun caractère contraignant. Ainsi

en est-il des recommandations de la Commission des clauses abusives visant la suppression ou la modification des clauses présentant un caractère abusif qui n'ont qu'une valeur indicative.

Il est important, ici, de souligner que les deux parties de ce document sont indissociables. A défaut, l'esprit et le contenu de ce document seraient non seulement dénaturés mais également remis en cause.

Recommandations du Conseil national de la consommation portant sur la rédaction d'un contrat de fourniture d'accès à l'Internet aux consommateurs

Dispositions légales ou réglementaires	Recommandations
FORMATION DU CONTRAT	
Elaboration du contrat	<p>Il conviendrait en conséquence de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - éviter la présence de termes techniques (ou les expliquer). - éviter les traductions littérales de contrats étrangers.
Les conditions générales et/ou particulières des contrats proposés par les professionnels aux consommateurs doivent être présentées et rédigées de façon claire et compréhensible.	<ul style="list-style-type: none"> - utiliser une police de caractères au minimum de corps huit. - faire référence dans le bulletin d'abonnement à la grille de concordance permettant à l'abonné de connaître la configuration requise de l'équipement informatique pour accéder au serveur de son prestataire, à l'Internet et aux différents services offerts en ligne.
L'offre, la présentation, les modes d'emploi ou d'utilisation, la description de l'étendue et des conditions de garantie d'un bien, d'un produit ou d'un service ainsi que les quittances et factures doivent être rédigées en français.	
Droit de rétractation	
Dans le cadre d'un contrat conclu à distance, porter à la connaissance de l'abonné l'existence du droit de rétractation et ses conditions d'exercice (voir art.6).	<p>Les conditions générales et/ou particulières devraient être adressées de préférence sur support papier, ou le cas échéant avec le kit de connexion (si fourni) sous forme numérique mais à condition qu'une impression du contrat soit possible. Le bulletin d'abonnement doit être daté et signé par les deux parties.</p>
Preuve du contrat	
Remise du contrat	

Transmission sur simple demande à toute personne intéressée d'un exemplaire des conventions proposées habituellement.

Toute offre d'accès devrait être accompagnée systématiquement d'un exemplaire du contrat définissant clairement les droits et obligations des parties, dont notamment les tarifs proposés conformément à l'article 3.1.

CONTENU DU CONTRAT

Identification des parties

Pour le Prestataire :

- dénomination et représentant légal de la société
- numéro d'immatriculation au RCS
- adresse

Téléphone
Fax
Messagerie électronique

Pour l'abonné :

- nom et prénom de l'abonné
- adresse

Téléphone
Fax
Adresse de facturation

Article 1^{er} - Objet du contrat

Mise à disposition par le prestataire d'un accès à l'Internet au nom de l'abonné

Article 2 - Obligations du prestataire

2.1. Définition des prestations offertes

Cela signifie de :

- porter à la connaissance de l'abonné toutes les fonctionnalités qui lui sont offertes en les décrivant (Web, FTP, Newsgroups, IRC, Messagerie électronique...) et autres fonctionnalités particulières si elles sont proposées (Minitel, services en ligne...) ;
- préciser les caractéristiques qui s'y attachent (par exemple pour la messagerie : capacité de stockage des messages, durée de stockage...).

2.1.1 Définition détaillée de la nature et des caractéristiques essentielles du service offert

Préciser le cas échéant :

- si une assistance est offerte. (Si tel est le cas en prévoir les conditions conformément à l'art. 2.3). En tout état de cause, au titre de son obligation de conseil, le prestataire devrait fournir une aide à l'abonné lors de la première mise en service de l'accès ;
- si des logiciels sont fournis. (Si tel est le cas en prévoir les conditions conformément à l'art. 2.4) ;
- si du matériel est fourni (modem...) et selon quelles modalités (prêt, vente).

2.1.2 Modification des prestations offertes

Dans les contrats conclus entre professionnels et non professionnels ou consommateurs est interdite la clause ayant pour objet ou pour effet de réserver au professionnel le droit de modifier unilatéralement les caractéristiques du bien à livrer ou du service à rendre.

Prévoir expressément les conditions de modifications des prestations offertes, à savoir :

- information préalable de l'abonné. Entrée en vigueur des modifications au terme d'un préavis ;

Toutefois, il peut être stipulé que le professionnel peut apporter des modifications liées à l'évolution technique, à condition qu'il n'en résulte ni augmentation de prix, ni altération de qualité et que la clause réserve au non-professionnel ou consommateur la possibilité de mentionner les caractéristiques auxquelles il subordonne son engagement.

- possibilité pour l'abonné de résilier le contrat à ce titre, frais éventuels.

2.1.3 Interruption du service à l'initiative du prestataire

Prévoir expressément les conditions d'interruption du service :

- information préalable de l'abonné avec respect d'un préavis ;
- le motif de l'interruption ;
- indemnisation éventuelle au profit de l'abonné.

2.2. Codes d'accès

2.2.1 Caractéristiques

Définir clairement les caractéristiques attachées au droit d'accès. Le cas échéant :

- définir le caractère incessible et personnel du droit d'accès. Dans ce cas, définir les conditions de dérogations accordées à l'abonné notamment dans le cadre familial et définir les sanctions en cas de non respect de ses obligations.

2.2.2 Perte et vol

Définir :

- la procédure déclarative de perte ou de vol des codes d'accès : personnes ou services à contacter, formes et délais de la déclaration.
- les mesures mises en place pour prévenir l'utilisation frauduleuse du compte de l'abonné.
- les conditions d'obtention d'un nouveau code : frais éventuels ; modes de communication (en ligne, par voie postale...) ; délais de remplacement.

2.2.3 Modification

Prévoir expressément au bénéfice des deux parties la faculté de modification des codes sous réserve d'indiquer :

- un préavis (d'une durée supérieure ou égale à celui prévu en cas de résiliation) ;
- les motifs de la modification (technique...) ;
- la possibilité de résilier le contrat à ce titre ;
- les éventuelles conséquences financières.

2.3. Assistance

Préciser lorsqu'elle existe :

- si elle est obligatoire ou pas
- si elle est gratuite ou payante

	<ul style="list-style-type: none"> - son étendue : contenu ; durée ; modalité de la prestation (téléphonique, en ligne, sur site, heure et jour...).
2.4. Fourniture de logiciels	
2.4.1 Détermination des logiciels fournis	<p>A préciser : nom, version...</p> <p>Décrire les fonctionnalités des logiciels fournis.</p> <p>Recommandation de la Commission des clauses abusives : Supprimer les clauses ayant pour effet ou pour objet de rendre inopposables à leur auteur les publicités et autres communications faites par les distributeurs de logiciels.</p> <p>Toute fourniture de logiciels par le prestataire devrait s'accompagner dans le contrat des précisions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - leurs conditions de mise à disposition (kit joint avec l'abonnement, téléchargement...) - leurs conditions d'utilisation (licence, mode d'emploi ou toute autre information sur un support adapté, rédigés en français, de façon claire et lisible avec des caractères dont la hauteur ne saurait être inférieure au corps huit). <p>Recommandation de la Commission des clauses abusives : supprimer les clauses exonérant le professionnel de toute responsabilité du fait des conséquences dommageables de l'utilisation des logiciels qu'il commercialise ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - les conditions et modalités de leur mise à jour éventuelle.
2.4.2 Description des logiciels fournis	<p>Préciser le caractère gratuit ou payant de la mise à disposition des logiciels fournis ainsi que de leurs mises à jour.</p> <p>Informez l'abonné des éventuelles garanties existantes.</p> <p>Recommandations de la Commission des clauses abusives : supprimer les clauses ayant pour effet ou pour objet :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'exonérer le professionnel de son obligation de conseil, d'exclure toute garantie du logiciel, à son support, et de l'exonérer de toutes les conséquences des défauts de la documentation fournie lors de la mise à disposition du logiciel ; - d'induire en erreur le consommateur en
2.4.3 Prix des logiciels fournis	
2.4.4 Garantie des logiciels	
<p>Avant la conclusion d'un contrat à distance, le consommateur doit bénéficier d'informations claires portant sur les services après-vente et les garanties commerciales existantes.</p>	

combinant des stipulations qui excluent toute garantie avec des clauses limitatives de garantie ;
- d'exclure toute garantie du professionnel afférente au logiciel, à son support et de l'exonérer de toutes les conséquences des défauts de la documentation fournie lors de la mise à disposition du logiciel.

2.5. Garantie

Avant la conclusion d'un contrat à distance, le consommateur doit bénéficier d'informations claires portant sur les services après-vente et les garanties commerciales existantes.

Dans l'hypothèse de biens vendus (modem...), indication des dispositions applicables en matière de garantie des vices cachés.

Recommandation de la Commission des clauses abusives : supprimer les clauses qui ont pour objet ou effet d'induire en erreur le consommateur en combinant des stipulations qui excluent toute garantie avec des clauses limitatives de garantie.

2.6. Protection des données à caractère personnel

Informé l'abonné :

- sur toute utilisation ou transmission à des tiers des données personnelles qu'il communique ;
- sur son droit d'accès et de rectification sur les fichiers le concernant ;
- sur son droit d'opposition au traitement des données à caractère personnel le concernant.

Prévoir :

- l'adoption d'un système permettant à l'abonné de ne pas recevoir de publicité s'il le souhaite ;

Porter à la connaissance de l'abonné que les techniques de communication à distance lorsqu'elles permettent une communication individuelle ne peuvent être utilisées qu'en l'absence d'opposition manifeste de ce dernier. Proposer à l'abonné un moyen technique lui permettant de restreindre l'accès à certains services ou de les sélectionner.

- la mise en application du contrôle parental.

Article 3 - Obligations de l'abonné

L'abonné devra régler un prix dans les conditions ci-après fixées :

3.1. Prix des prestations offertes

3.1.1 Information préalable

Avant la conclusion d'un contrat à distance, le consommateur bénéficie d'informations claires portant sur le prix TTC de la prestation et notamment sur les modalités de paiement, la durée de validité de l'offre ou du prix, le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance lorsqu'il est calculé sur une base autre que le tarif de base.

L'ensemble de ces informations doit être

communiqué soit par écrit soit sur un support durable préalablement à tout engagement.

3.1.2 Détermination du prix

Exprimer le prix en monnaie française et toutes taxes comprises.

Indiquer :

- le prix de l'abonnement,
 - le coût des communications téléphoniques, et s'il y a lieu :
- les frais fixes de mise en service (inscription...),
le coût des services annexes (services en ligne, Minitel).

3.1.3 Modalités de paiement du prix

La délivrance d'une note est obligatoire lorsque le prix de la prestation de service est supérieur ou égal à 100 fr. (T.V.A. comprise).

Exprimer le prix en monnaie française et toutes taxes comprises.

Si le prix est inférieure à 100 fr. (TVA comprise), la délivrance de la note est facultative sauf en cas de demande du consommateur.

Informez le consommateur de cette faculté.

Cette note doit comporter : sa date de rédaction, les nom et adresse de l'entreprise, le nom du client (sauf opposition de ce dernier), le détail de la prestation (durée, prix, nature et dénomination de la prestation,), la somme totale à payer (Hors taxes et T.T.C.).

Indiquer :

- les divers modes de paiement acceptés dont notamment le prélèvement automatique, les chèques, la C.B ;
- la périodicité des paiements ;
- les délais de paiement ;
- la facturation (préciser sous quelle forme : en ligne, document papier).

Prévoir en tout état de cause :- la possibilité pour l'abonné de résilier le contrat sur le fondement de ce motif ; - le mise en place d'un préavis d'une durée supérieure ou égale à celui prévu en cas de résiliation.

Les définir précisément.

Prévoir les sanctions éventuelles en cas d'inexécution (indemnités...).

Recommandations de la Commission des clauses abusives : supprimer les clauses qui ont pour objet ou effet de constater :

- l'adhésion de l'abonné à des stipulations contractuelles dont il n'a pas eu une connaissance effective au moment de la formation du contrat, soit en raison de la présentation matérielle des documents contractuels, soit en l'absence de justification de leur communication réelle à l'abonné ;
- de manière irréfragable l'adhésion de

3.1.4. Modalités de révision du prix

3.2. Autres éventuelles obligations

l'abonné à des clauses dont il n'a pas eu effectivement l'occasion de prendre connaissance avant la conclusion du contrat. Exclure toute référence à des codes d'éthique ou d'usages qui ne sont pas mis préalablement à la disposition des consommateurs.

Article 4 - Responsabilité

Sont réputées non écrites les clauses ayant pour objet ou effet de supprimer ou de réduire le droit à réparation du non professionnel ou consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une quelconque de ses obligations.

Recommandations de la Commission des clauses abusives : supprimer les clauses qui :

- exonèrent le professionnel de sa responsabilité en cas d'inexécution ou d'exécution défectueuse, partielle ou tardive de ses obligations ;
- limitent l'indemnité due par le professionnel en cas d'inexécution ou d'exécution défectueuse, partielle ou tardive de ses obligations ;
- ont pour objet ou pour effet d'obliger le consommateur à exécuter ses obligations lors même que le professionnel n'exécuterait pas les siennes.

Article 5 - Durée du contrat

Préciser :

- la durée du contrat ;
- les conditions et modalités d'une éventuelle tacite reconduction d'un contrat à durée déterminée (durée du nouveau contrat, délai à respecter en cas de non reconduction...).

Article 6 - Résiliation

Informez l'abonné des conditions de résiliation du contrat lorsque celui-ci est à durée indéterminée ou d'une durée supérieure à un an. Porter à sa connaissance l'existence du droit de rétractation et ses conditions d'exercice (7 jours ouvrables à compter de la conclusion du contrat sauf si l'abonné donne son accord pour que la fourniture du service commence avant la fin de ce délai. En cas de rétractation, le fournisseur est tenu au remboursement des sommes versées dans les meilleurs délais et, en tout cas, dans les trente jours).

Prévoir expressément :

- les conditions de la résiliation (préavis et forme probante),
- les conséquences de la rupture à savoir notamment :
 - les conséquences financières,
 - les conséquences techniques (par exemple : retour du matériel ?

Que deviennent les abonnements optionnels en cours ? Le courrier électronique ? Comment l'acheminement du courrier reçu après la résiliation peut-il se faire ?...).

Recommandations de la Commission des clauses abusives : supprimer les clauses ayant pour objet ou effet de réserver au professionnel la faculté de résilier le contrat de façon discrétionnaire sans accorder la même faculté au non-professionnel ou consommateur.

Article 7 - Litige

Informez clairement l'abonné de la loi applicable lorsqu'il ne s'agit pas de la loi française.

Précisez lorsqu'un service de gestion des réclamations existe :

- l'adresse postale de l'établissement où l'abonné peut présenter ses réclamations ;
- les conditions (préavis et forme) de saisine de ce service ;
- les conséquences de cette saisine sur le contrat (par exemple : suspension des services offerts, suspension des paiements, etc.).

Recommandations de la Commission des clauses abusives : supprimer les clauses ayant pour objet ou effet de :

- réduire ou entraver l'exercice par le non professionnel ou consommateur des actions en justice ou des voies de recours, sous réserve des procédures facultatives susceptibles d'éviter le recours aux tribunaux ;
- déroger aux règles légales de compétence territoriale ou d'attribution ;
- réserver au professionnel le droit d'obliger son cocontractant à rembourser les frais et honoraires exposés pour obtenir l'exécution du contrat, sans donner au non professionnel ou consommateur la même faculté ;
- déroger aux règles légales régissant la preuve.

**Grille de concordance entre la puissance des micro-ordinateurs/le débit des modems et
les services accessibles sur Internet
Prise en accord avec les recommandations de l'avis du Conseil national de la
consommation du 18 février 1997**

1. Préambule

Internet donne accès à un certain nombre d'informations et de services par le biais d'applications logicielles. L'utilisation et la consultation de ces informations et services fait donc intervenir un certain nombre d'applications distinctes dont les plus connues et employées à ce jour sont les navigateurs et les logiciels de courrier électronique.

Le confort d'utilisation de ces applications est fonction de la puissance de traitement des terminaux et de la vitesse des modems mis en oeuvre.

Un certain nombre d'applications tels que le courrier électronique dans sa forme la plus simple (message textuel), peuvent être utilisées dans des conditions acceptables avec des terminaux qui ne seraient pas multimédia. Une utilisation de l'ensemble des fonctionnalités que peut offrir Internet, nécessiterait en revanche des terminaux récents et capables de restituer textes, sons, images et vidéos.

La grille suivante est un document indicatif destiné à fournir au consommateur des repères sur l'utilisation qu'il peut espérer faire des applications sur Internet en fonction des caractéristiques de son équipement (terminal et modem).

Il faut cependant bien comprendre que tout dépendra pour l'utilisateur des usages qu'il voudra faire de ces services.

2. Descriptif et fonctionnalités techniques des principales fonctionnalités

Services de communication interpersonnelle :

Courrier électronique (mél) :

Ce service permet d'envoyer et de recevoir des messages textes depuis son micro-ordinateur. On observe actuellement l'enrichissement des possibilités offertes par les logiciels de courriers électroniques : de plus en plus, ils incorporent la possibilité d'envoyer des messages multimédias incluant en plus du texte, des images, du son et de la vidéo.

Téléphonie :

Ce service permet de téléphoner en utilisant le réseau Internet si le terminal employé est équipé d'un microphone.

Visiophonie :

Si le terminal utilisé est équipé d'une caméra, certains logiciels permettent de faire de la visiophonie sur Internet (téléphone avec image).

IRC (Internet Relay Chat) :

Les services d'IRC permettent de dialoguer en direct à plusieurs par l'intermédiaire de messages électroniques. Ce service est comparable aux messageries sur Minitel.

Services d'information.

Web / World Wide Web :

C'est l'application la plus connue sur Internet. Elle permet, à l'aide d'un logiciel de navigation (" Browser " ou " Navigateurs "), de consulter de manière interactive des données situées sur des serveurs distants. La plupart des serveurs ont désormais des pages contenant des images / graphiques, ou de petites images animées. Il est donc souvent nécessaire de transférer plusieurs dizaines de Ko (Kilo-Octets) avant de pouvoir bénéficier de l'affichage des informations. De même, on trouve de plus en plus des fichiers sonores ou vidéos consultables en temps réel (ou seulement téléchargeables).

Telnet :

Possibilité d'émuler un terminal à distance par l'intermédiaire d'Internet. Telnet est une application ancienne développée sur Internet, qui offre à un utilisateur la possibilité d'exploiter à distance la puissance d'un autre ordinateur. Typiquement cette fonctionnalité peut-être employée dans le milieu des scientifiques qui ont besoin d'avoir recours à des ordinateurs extrêmement puissants pour faire exécuter certains calculs. Telnet ne supporte que le travail en format texte.

FTP (File Tranfert Protocole) :

Le FTP permet de transférer directement des fichiers depuis un serveur, sur votre disque dur. Il est désormais, le plus souvent inclus dans les logiciels de navigation.

Newsgroup :

Les newsgroup sont des applications qui permettent aux personnes qui se connectent d'échanger des informations / remarques autour de thèmes précis. On peut les comparer aux messageries sur Minitel, avec la différence que les conversations ne sont pas privées, mais publiques, puisque les messages sont consultables par tous.

3. Modèle de concordance

A) Les navigateurs.

L'accès au Web par l'intermédiaire de navigateurs est le service le plus répandu et le plus utilisé sur Internet. Il existe plusieurs dizaines de navigateurs. Les deux plus connus sont Netscape Navigator de Netscape et Internet Explorer de Microsoft.

L'utilisation des dernières versions de ces navigateurs nécessite de plus en plus des terminaux puissants, et une capacité de stockage importante sur le disque dur.

B) Configuration conseillée par type de média :

Média Configuration	Terminal	Modem Débit minimum	Modem Débit souhaitable
Texte	Tout terminal.	Débit minimum : 14,4 Kbit/s	Débit souhaitable : 28,8 Kbit/s
Son	Terminal équipé (carte sonore, enceintes, éventuellement microphone pour la téléphonie par exemple). Puissance minimum : PC 486, Mac : 68020	Débit minimum : 14,4 Kbit/s	Débit souhaitable : 28,8 Kbit/s
Image	Terminal équipé (carte graphique) Puissance minimum : PC 486, Mac : 68020	Débit minimum : 14,4 Kbit/s	Débit souhaitable : 28,8 Kbit/s
Vidéo	Terminal équipé (carte graphique, carte sonore, enceintes, éventuellement caméra et microphone pour visiophonie). Puissance minimum : PC pentium, Mac PowerPC	Débit minimum : 28,8 Kbit/s	Maximum disponible sur le marché Connexion RNIS : 64 Kbit/s
Réalité Virtuelle	Terminal équipé (carte graphique, carte sonore, enceintes) Puissance minimum : PC pentium, Mac Power PC	Débit minimum : 28,8 Kbit/s	Maximum disponible sur le marché Connexion RNIS : 64 Kbit/s

Ces configurations conseillées ne le sont évidemment qu'à titre indicatif, et tiennent compte de l'état actuel de la technologie. L'évolution des services et des applications en oeuvre sur le réseau Internet conduira naturellement vers une augmentation en terme de puissance de traitement des terminaux, et de débit.

Les membres du CNC, réunis en séance plénière le 23 septembre 1997, ont adopté l'annexe 2 à l'unanimité des deux collèges.