



Achat de services de télécommunications en ligne: la Commission et les autorités chargées de la protection des consommateurs révèlent l'existence de pratiques trompeuses

Bruxelles, le 18 mai 2018

La Commission européenne et les autorités nationales chargées de la protection des consommateurs ont publié aujourd'hui les résultats d'un passage au crible, à l'échelle de l'UE, de 207 sites web proposant des services de téléphonie fixe/mobile, des services internet et des services de diffusion audio et vidéo en continu.

Ce contrôle a fait apparaître que 163 de ces sites web pourraient enfreindre le droit européen des consommateurs. Parmi les problèmes les plus fréquemment constatés figurent la publicité pour des ensembles de services soi-disant gratuits ou à prix réduit qui constituent en fait une offre groupée, l'absence de système de règlement des litiges, ou encore le fait que ces sites web peuvent modifier unilatéralement les conditions du contrat sans en informer le consommateur ou s'en justifier auprès de lui.

Mme **Věra Jourová**, commissaire pour la justice, les consommateurs et l'égalité des genres, a déclaré à ce sujet: *«Les consommateurs utilisent leur abonnement de téléphonie mobile ou leur abonnement à l'internet tous les jours et ils devraient pouvoir avoir confiance en ces services. Ce passage au crible confirme cependant qu'un certain nombre de sites web qui vendent ce type de services induisent les consommateurs en erreur en annonçant de fausses remises ou en ne fournissant pas toutes les informations nécessaires à un choix éclairé. J'attends une correction aussi rapide que possible des informations erronées et trompeuses, de sorte que le secteur respecte pleinement les règles de l'UE en matière de protection des consommateurs.»*

La Commission a récemment proposé [une nouvelle donne pour les consommateurs](#), qui procurera à ces derniers davantage de moyens d'action à l'encontre des professionnels recourant à des pratiques commerciales déloyales et qui permettra aux autorités de mieux faire respecter les règles de l'UE en matière de protection des consommateurs.

Principales constatations:

- dans 50 % des cas, les sites web présentaient un ensemble de services comme étant gratuit ou à prix réduit, alors qu'il s'agissait seulement de services proposés dans le cadre d'une offre groupée;
- dans 78,7 % des cas, les sites web ne comprenaient pas de [lien vers la plateforme de règlement en ligne des litiges](#);
- sur 40,6 % des sites web, le système de règlement des litiges n'était pas décrit;
- 31,9 % des sites web pouvaient modifier unilatéralement les conditions du contrat ou les caractéristiques des services sans en informer le consommateur et sans permettre à ce dernier de résilier le contrat;
- 25,1 % des sites web ne fournissaient pas d'informations claires et exactes concernant les modalités d'indemnisation et de remboursement dans les cas où le service proposé ne correspond pas à ce pour quoi le client a payé;
- 21,7 % des sites web ne fournissaient pas d'informations claires et exhaustives sur le renouvellement automatique du contrat.

Prochaines étapes

Les autorités nationales vont examiner de manière plus détaillée les 163 sites web présentant des irrégularités. Si ces dernières se confirment, il conviendra d'y remédier. Les autorités chargées de la coopération en matière de protection des consommateurs veilleront à ce que les sites web se mettent en conformité, en recourant aux procédures nationales d'exécution dont elles disposent.

Contexte

Le passage au crible des sites web à l'échelle de l'UE («coup de balai») consiste en une série de contrôles effectués simultanément par les autorités chargées de la protection des consommateurs dans

différents pays. Ces autorités vérifient si la législation européenne en matière de protection des consommateurs est respectée. Si elles constatent une violation du droit européen des consommateurs, les autorités chargées de la protection des consommateurs contactent les sociétés concernées et leur demandent de procéder aux corrections nécessaires. Les opérations «coup de balai» précédentes ont ciblé les domaines suivants: les compagnies aériennes (2007), le contenu mobile (2008), les produits électroniques (2009), les tickets en ligne (2010), le crédit à la consommation (2011), [les contenus numériques](#) (2012), [les services de voyage](#) (2013), [les garanties sur les produits électroniques](#) (2014), [la directive sur les droits des consommateurs](#) (2015) et les [sites web de comparaison dans le secteur des voyages](#) (2016).

Chaque année, la Commission coordonne le contrôle des sites web pour un secteur particulier, avec l'aide du réseau de coopération en matière de protection des consommateurs (CPC), qui regroupe les autorités chargées de la protection des consommateurs de 30 pays (les 28 pays de l'UE, la Norvège et l'Islande). Les autorités sont chargées de veiller au respect de la législation européenne de protection des consommateurs au sein de l'UE.

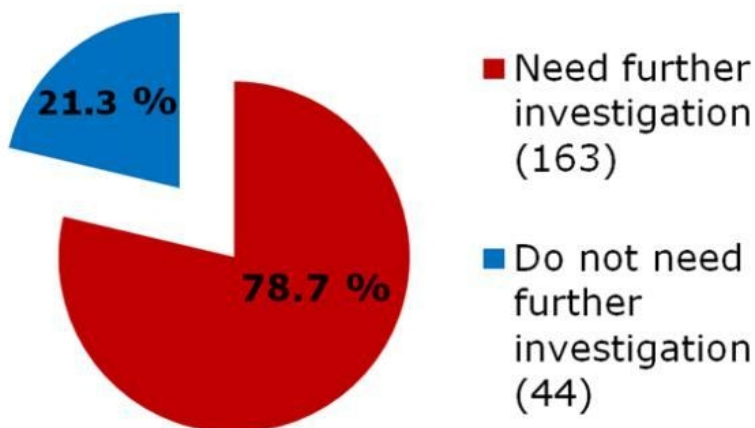
Le [tableau de bord 2016 des marchés de consommation de l'UE](#), qui évaluait les performances de plus de 40 marchés sur la base de l'expérience des consommateurs, a montré que le secteur des télécommunications était celui qui, globalement, avait causé le plus grand préjudice aux consommateurs, car il affichait de loin la proportion la plus élevée de consommateurs ayant rencontré des problèmes.

Pour en savoir plus

[Questions-réponses](#)

ANNEXE

207 Websites checked



Problem	Example		%
Terms and Conditions	There is no link to the ODR platform	163	78,7%
	There is no system for dispute resolution described	84	40,6%
	Power to unilaterally change the terms of the contract or the service characteristics without information/justification	66	31,9%
	The limitation or exclusion of the provider's liability is not proportionate/ clearly explained or justified	45	21,7%

Problem	Example		%
Contract performance	Information about subsequent compensation and refund arrangements not clear/truthful	52	25,1%
	Consumer is not provided with clear and comprehensible information on the automatic renewal of the contract	45	21,7%
Main product/service characteristics	Information on geographic coverage is unclear	34	16,7%

Problem	Example		%
Price	The provider advertises some services of a package as offered for free or on discount, when in fact the service is a bundled package	104	50,2%
	There are elements of the price/additional costs not <u>clearly</u> explained	28	13,5%
Information on the provider	Information about the trader's name/the geographical address of establishment/telephone number/e-mail address is unclear	66	31,9%

IP/18/3829

Personnes de contact pour la presse:

[Christian WIGAND](#) (+32 2 296 22 53)

[Melanie VOIN](#) (+ 32 2 295 86 59)

Renseignements au public: [Europe Direct](#) par téléphone au [00 800 67 89 10 11](#) ou par [courriel](#)