

SUIVI DES ENGAGEMENTS

Bilan de la mise en œuvre des engagements pris
par les fournisseurs de services de
communications électroniques et des avis
adoptés par le Conseil national de la
Consommation

25 septembre 2007

Des vérifications effectuées

- par 16 Directions Départementales ;
- par le Centre de Surveillance du Commerce Electronique de Morlaix;
- auprès de **la plupart des acteurs** du secteur des communications électroniques ;
- en métropole et dans les DOM ;
- auprès des **sièges sociaux** des entreprises, des **points de ventes** « propriétaires », des distributeurs multimarques et des sites Internet.

I – MIEUX INFORMER AVANT LE CONTRAT

Objectif ➡ *Permettre au consommateur de mieux exercer son choix*

• *Résultats satisfaisants pour la publicité*

- des contrôles effectués en mars 2007 par le BVP sur 824 documents diffusés en mars 2007 par 16 opérateurs,
- **82 %** des publicités conformes en tous points à l'avis du CNC, au regard du niveau d'exigence le plus faible, **50 %** des publicités conformes à l'avis en se référant au niveau d'exigence le plus élevé,
- le taux de conformité par secteur est de :
 - 86 % pour la téléphonie mobile,
 - 79 % pour la téléphonie fixe,
 - 69,5 % pour Internet et Triple play,
- le taux de conformité par thème :
 - la lisibilité : 93 % des cas,
 - la présentation du prix : 95 % des cas,
 - la présentation des durées d'engagement : 92 % des cas,
 - la présentation des conditions d'accès à l'offre : 84 % des cas.

- ***Durée d'engagement : un respect formel***

- **Formellement**, des offres avec une durée de 12 mois chez tous les opérateurs qui proposent des offres avec un engagement de 24 mois.
- Pas de durée d'engagement chez certains opérateurs.

Mais

- Des offres de renouvellement d'abonnement avec, exclusivement, une durée de 24 mois chez certains opérateurs.
- **En pratique**, dans les points de vente, orientation quasi systématique vers les offres avec une durée d'engagement de 24 mois.

- ***Segmentation des offres packagées : un écart entre le principe et la pratique***

- **En général**, la possibilité d'acquérir séparément les équipements et les services chez tous les opérateurs. Information sur les conditions de vente aisément accessible.

Mais

- **La pratique commerciale diffère** : dans les points de vente, orientation fréquente du consommateur vers des offres packagées (téléphonie mobile, Internet).

- ***Démarchage : une situation contrastée***

- Trois situations constatées :
 - Un opérateur sur deux ne pratique pas le démarchage ;
 - Démarchage pratiqué avec mise en place de codes de bonne conduite s'imposant aux sous-traitants mais dont l'application est très variable ;
 - Démarchage pratiqué sans mise en place de codes de bonne conduite.

- ***Fiches d'information standardisées : sur Internet***

- Reprise des fiches selon une présentation conforme à l'avis du CNC sur la plupart des sites Internet des opérateurs.
- Rarement, possibilité d'accès à ces fiches dans les points de vente : selon les cas, fiches disponibles sur supports papier et électronique, consultables sur demande sur support électronique, connues mais non disponibles, totalement inconnues.

- ***Guide pratique : plutôt confidentiel***

- Reprise du guide sur les sites Internet de la plupart des opérateurs, dans une présentation conforme à celle prévue par l'avis du CNC, mais accès parfois difficile.
- Guide généralement pas disponible dans les points de vente qui, le plus souvent, en ignorent l'existence.
- Une diffusion papier du guide par trois opérateurs.

II – FAVORISER LA BONNE APPLICATION DU CONTRAT

Objectif ➔ *Prendre les dispositions utiles pour faciliter une bonne application du contrat et limiter les sources de litige lors de sa mise en œuvre*

- **Remise de contrats : une pratique générale**

- *L'avis : remise d'un contrat sur support durable pour toute souscription initiale ou pour toute modification substantielle du contrat. Pour la souscription d'options payantes sans effet sur la durée d'engagement, le contrat peut être demandé à l'opérateur qui met en place, à cet effet, un service vocal interactif (SVI).*
- **Pratiquement tous les opérateurs** remettent un contrat (papier, internet) dans les cas prévus par l'avis.
- **Situation plus contrastée** pour les options n'ayant pas d'impact sur la durée d'engagement : certains opérateurs confirment par courrier, d'autres par SMS ou par Internet ; une partie d'entre eux n'adresse aucune confirmation.

- **Moyens de paiement : le prélèvement reste privilégié**

- **En principe**, deux moyens de paiement, au moins, proposés par neuf opérateurs sur dix, certains d'entre eux proposant une large gamme de moyens de paiement,
- **En pratique**, le prélèvement automatique est privilégié : souvent présenté dans les points de vente comme le seul moyen de paiement possible.
- Changer de mode de paiement est, en principe, possible mais la procédure à suivre est généralement dissuasive.

- ***Coordonnées du service consommateurs : disponibles***
 - Coordonnées disponibles dans divers documents commerciaux (CGV, factures, publicités,...) pour la plupart des opérateurs.
 - Dans certains cas, confusion entre services clients et service consommateurs.
 - Plusieurs opérateurs sans service consommateurs et donc ne communiquent pas d'information à ce sujet.

- ***Communication d'un devis avant intervention***
 - Pas de service d'assistance technique susceptible d'intervenir au domicile du client pour la plupart des opérateurs.
 - Dans le cas contraire, intervention généralement décidée par l'opérateur.
 - Déplacement souvent gratuit si le dysfonctionnement est de la responsabilité de l'opérateur.
 - En cas de déplacement payant, prix, en principe, communiqué après diagnostic téléphonique de l'opérateur.

- ***Gratuité du temps d'attente : la pratique s'étend***
 - Au 2^{ème} trimestre 2007, gratuité du temps d'attente présente chez une majorité d'opérateurs en cas d'appel de la hotline.
 - Dans tous les cas, un dispositif applicable aux seuls appels à l'intérieur du réseau de l'opérateur et, parfois, pour les seuls clients qui ont souscrit un forfait.
- ***Annonce de la tarification et du délai d'attente en cas d'appel d'un service d'assistance***
 - *Un arrêté du 16 mars 2006 fait obligation aux opérateurs de mentionner le tarif et le temps d'attente en cas d'appel vers un service d'assistance technique.*
 - Dispositif mis en œuvre chez huit opérateurs sur dix.
 - Pour les autres :
 - gratuité totale des appels vers services d'assistance
 - ou non respect de l'obligation.

- ***Compensation en cas de défaut de qualité de service : une mesure généralement annoncée par les opérateurs***
 - *Obligation est faite aux opérateurs de communiquer les mesures de compensation qu'ils s'engagent à prendre en cas de défaut de qualité de service.*
 - Une majorité d'opérateurs annonce des compensations dans leurs CGV et leurs CGA.
 - Quelques-uns n'annoncent aucune compensation et déclarent faire des gestes commerciaux au cas par cas.

- ***Points de fidélité : situation globalement inchangée***
 - Les opérateurs ne proposent pas tous des points de fidélité.
 - Pour ceux qui les ont mis en place : utilisation pour changer de téléphone portable avec réengagement, généralement pour 24 mois ;
 - les autres utilisations possibles, rarement proposées, sont l'achat de SMS ou de minutes supplémentaires.

III – MIEUX GERER LES LITIGES ET LA FIN DU CONTRAT

Objectif ➔ *Permettre au consommateur de mieux gérer son contrat jusqu'à son terme*

- ***Règlement des litiges : la procédure se met en place***
 - *L'avis du CNC prévoit la mise en place par chaque opérateur de deux niveaux de règlement des litiges.*
 - *Avis du CNC généralement intégré dans les CGV des opérateurs en mentionnant parfois le 3ème niveau (Médiateur),*
 - *mais quelques opérateurs semblent ne pas avoir totalement mis en place le dispositif.*
- ***Médiateur : une désignation fréquente***
 - *L'engagement des opérateurs est de désigner un médiateur.*
 - *Engagement majoritairement respecté, le médiateur désigné étant le plus souvent mentionné dans les CGV.*
- ***Délais de résiliation : les délais restent longs***
 - *Les délais ont rarement été réduits. Ils sont de l'ordre de*
 - **60 jours** pour un tiers des opérateurs,
 - **30 à 40 jours** pour un deuxième tiers,
 - **10 à 15 jours** pour le dernier tiers.

- ***Résiliation sans frais en cas de dysfonctionnement : une possibilité ouverte***
 - Possibilité de résilier sans frais en cas de dysfonctionnement, généralement mentionnée dans les conditions générales de vente.
 - Mais **au-delà de l'aspect formel**, les modalités concrètes de constat du dysfonctionnement continue de soulever des difficultés et de motiver de nombreuses plaintes.

- ***Restitution du dépôt de garantie : les délais n'évoluent pas***
 - **La moitié** des opérateurs ne demande pas de dépôt de garantie
 - **Un quart** des opérateurs rembourse dans un délai de 8 à 10 jours
 - **Un quart** des opérateurs rembourse dans un délai de 20 à 30 jours

En conclusion

- les opérateurs ont pris des dispositions pour améliorer leurs relations avec les consommateurs et limiter les sources de litige,
- des marges d'amélioration demeurent, notamment pour que les points de vente, qui sont en contact direct avec le consommateur, intègrent pleinement les engagements et avis du CNC,
- La démarche doit être poursuivie et il conviendra que de nouveaux bilans soient effectués.