

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère de l'économie, des finances
et de l'industrie

AVIS DU CONSEIL NATIONAL DE LA CONSOMMATION DU 30 NOVEMBRE 2011

PORTANT SUR LA CONSOLIDATION DES AVIS DU CNC DANS LE SECTEUR DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

NOR : EFIC1132767V

Au cours des dernières années, le Conseil national de la consommation (CNC) a eu l'occasion de rédiger et de formuler plusieurs avis relatifs au secteur des communications électroniques. Ainsi depuis 1997, année de parution du premier avis en la matière et portant sur l'offre d'accès à l'internet, jusqu'à 2008 année au cours de laquelle le dernier avis relatif à la mise à jour du Guide des communications électroniques est paru, ce sont près d'une quinzaine d'avis qui ont été publiés. Ces avis ont parfois servi de base pour les travaux du CNC dans d'autres secteurs.

En application du mandat donné au CNC par le ministre délégué à l'industrie à la suite de la table ronde organisée le 27 septembre 2005 avec les associations de consommateurs et les fournisseurs de services de communications électroniques, un groupe de travail a été chargé de faire des propositions pour améliorer l'information fournie au consommateur, le contenu et l'application des contrats, la qualité du service rendu et le traitement des litiges dans le secteur des communications électroniques.

Ces travaux ont notamment abouti à un rapport du CNC sur les communications électroniques en date du 27 mars 2007 qui a institué un groupe de suivi des avis relatifs aux communications électroniques. Au cours des travaux de ce groupe de suivi, il est apparu urgent et opportun de regrouper les actes du CNC dans le secteur des communications électroniques et d'en accroître l'accessibilité. En effet, dans un secteur marqué par de rapides et constantes évolutions technologiques, ayant un impact sur la protection économique des consommateurs, cette consolidation des avis du CNC en la matière constituera une base solide aux futurs avis que le CNC sera amené à élaborer, ainsi qu'aux éventuelles actualisations qu'il aura à mener.

Le présent avis décrit la méthode recommandée par le CNC afin de réaliser cette tâche. Cette tâche consiste à « codifier à droit constant » les avis CNC portant sur le secteur des communications électroniques en un avis unique. Il ne s'agit pas, dans le cadre du présent avis, d'ouvrir des discussions sur les travaux passés mais de présenter ces derniers de manière claire et synthétique. À cet effet, le présent avis comporte un regroupement des avis passés : cf annexe A. Cette annexe ne comprend que les avis « en cours » : les avis qui ont été remplacés ou actualisés par de nouveaux avis du CNC sont présentés séparément en annexe B. Ainsi l'annexe A est constituée des avis les plus à jour du CNC afin qu'il soit possible de s'y référer aisément. L'annexe B est une archive récapitulant les avis que le CNC a souhaité amender.

Cette méthode prévoit que les avis ultérieurs et les modifications qu'ils apportent aux avis antérieurs soient automatiquement pris en compte dans ces annexes : un nouvel avis du CNC relatif au secteur des communications électroniques sera ainsi intégré à l'annexe A. Si par ailleurs, il annule et remplace un avis antérieur, cet avis antérieur sera supprimé de l'annexe A et ajouté à l'annexe B. Ainsi, au sein de l'annexe A, seront référencés, de manière durable, les avis du CNC relatifs au secteur des communications électroniques.

Afin de valoriser ce regroupement formel des avis du CNC relatifs au secteur des communications électroniques, le présent avis recommande également que le site du CNC soit modifié afin de s'y adapter. Le site internet comprendra ainsi une rubrique dédiée aux communications électroniques qui donnera accès aux avis « à jour » relatifs au secteur (annexe A). De plus, cette rubrique permettra d'accéder, de manière clairement identifiée, aux avis « obsolètes » (annexe B). De cette manière, l'accessibilité des avis sera renforcée et leur contenu valorisé par un regroupement sectoriel.

*

*

*

I. Principes de codification

L'annexe A regroupe les avis « en cours » pris par le Conseil national de la consommation relatifs au secteur des communications électroniques. Cette annexe n'inclut pas les avis annulés et remplacés ou les versions initiales des avis modifiés. Ces derniers figurent dans la liste en annexe B.

Le site du Conseil National de la Consommation donne accès, au sein d'une rubrique dédiée au secteur des communications électronique, à l'ensemble des avis mentionnés dans les annexe A et B. Cette rubrique distingue spécifiquement d'une part les avis sous leur forme la plus à jour regroupés à l'annexe A et d'autre part les avis remplacés ou les versions initiales des avis modifiées listés en annexe B.

II. Règles de codification

La finalité de ce travail de consolidation est qu'il permette aux avis ultérieurs de pouvoir s'intégrer aisément au dispositif mis en place.

i. Identification des avis relatifs aux communications électroniques

Règle n°1 : Les avis du CNC pris postérieurement au présent avis, quand ils sont relatifs au secteur des communications électroniques, débutent par la mention suivante dite **mention de consolidation** : « *Le présent avis complète l'avis du conseil national de la consommation portant sur la consolidation des avis du CNC dans le secteur des communications électroniques* ».

Tout avis du CNC comportant cette mention est ajouté à l'annexe A du présent avis. Il sera ainsi facilement identifié et figurera dans la rubrique dédiée aux communications électroniques sur le site du CNC.

ii. Prise en compte des avis remplacés

Règle n°2 : Les avis du CNC pris postérieurement au présent avis, quand ils sont relatifs au secteur des communications électroniques et qu'ils annulent et remplacent un ancien avis comportent, après la mention de consolidation, l'une des mentions suivantes :

- « *Le présent avis annule et remplace l'avis du... relatif au ...* » si l'avis a pour unique objet d'actualiser un ancien avis.
Ex : l'avis du premier octobre 2008 a annulé et remplacé l'avis du 11 juillet 2006 relatif au guide des communications électroniques.
- « *L'annexe X du présent avis annule et remplace l'avis du... relatif au ...* » si l'avis a plusieurs objet dont l'un est d'actualiser un ancien avis.
Ex : l'annexe 4 de l'avis du 1^{er} juillet 2003 relatif à l'information précontractuelle a annulé et remplacé l'avis du 11 janvier 2002 relatif à la terminologie à utiliser dans les factures.

Un avis du CNC qui comporte l'une de ces deux mentions a pour effet de supprimer l'avis obsolète de l'annexe A et de l'ajouter à l'annexe B.

iii. *Prise en compte des avis modifiés*

Règle n°3 : Les avis du CNC pris postérieurement au présent avis, quand ils sont relatifs au secteur des communications électroniques et qu'ils modifient un ancien avis comportent, après la mention de consolidation, la mention suivante : « *Le présent avis modifie l'avis du... relatif au...* ».

Un avis du CNC comportant cette mention aura deux effets. D'une part l'annexe A intègre la modification, ajoute la mention « *modifié le...* » et déplace l'avis à la fin de la liste (afin de garder une liste croissante par ordre de date). D'autre part, l'annexe B intègre l'avis initial avant modification.

Ex : un avis portant sur l'actualisation d'une partie des Fiches d'Information Standardisées modifierait l'avis du 15 mars 2006.

ANNEXE A

Les avis à jour pris par le Conseil national de la consommation concernant la protection des consommateurs dans le domaine des communications électroniques sont les suivants :

- Avis et rapport d'étape sur l'offre d'accès à internet.
17 février 1997 (BOCCRF du 21 février 1997)

- Avis sur la fiche d'information concernant les caractéristiques essentielles de l'offre de service téléphonique fixe et mobile dans le cadre de l'information précontractuelle.
11 juillet 2002 (BOCCRF du 21 octobre 2002)

- Avis relatif à l'information précontractuelle en matière de téléphonie fixe et mobile.
1^{er} juillet 2003 (BOCCRF du 28 octobre 2003)

- Avis relatif à l'information sur la qualité de service dans les contrats conclu avec les fournisseurs de services de communications électroniques.
15 mars 2006 (BOCCRF du 4 août 2006)

- Avis sur le décret relatif à la conservation du numéro prévue par l'article L.44 du code des postes et télécommunications électroniques
13 janvier 2006 (BOCCRF du 4 août 2006)

- Avis sur un arrêté relatif à l'information sur les tarifs des appels vers les services d'assistance technique des fournisseurs de services et de communications électroniques
15 mars 2006 (BOCCRF du 4 août 2006)

- Avis relatif à la mise à disposition de fiches d'information standardisées dans les communications électroniques.
15 mars 2006 (BOCCRF du 4 août 2006)

- Avis relatif au traitement des litiges dans les communications électroniques.
15 mars 2006 (BOCCRF du 4 août 2006)

- Avis relatif à la résiliation des contrats dans le secteur des communications électroniques.
23 juin 2006 (BOCCRF du 4 août 2006)

- Avis relatif à la remise de contrats dans le secteur des communications électroniques.
23 juin 2006 (BOCCRF du 4 août 2006)

- Avis relatif à la publicité écrite dans le secteur des communications électroniques.
23 juin 2006 (BOCCRF du 4 août 2006)

- Avis sur la publicité audiovisuelle dans le domaine des communications électroniques.
27 mars 2007 (BOCCRF du 7 juin 2007)

- Avis relatif à un guide pratique des communications électroniques.
1^{er} octobre 2008 (BOCCRF du 14 novembre 2008)

ANNEXE B

Les avis modifiés ou remplacés pris par le Conseil national de la consommation concernant la protection des consommateurs dans le domaine des communications électroniques sont les suivants :

- **2002, 11 janvier** : Avis sur la terminologie à utiliser dans les factures et autres documents relatifs aux services téléphoniques (BOCCRF du 27 mars 2002). *Remplacé par l'annexe 4 de l'avis du 1^{er} juillet 2003 relatif à l'information précontractuelle en matière de téléphonie fixe et mobile.*
- **2006, 11 juillet** : Avis relatif à un guide pratique des communications électroniques (BOCCRF du 4 août 2006). *Remplacé par l'avis du 1^{er} octobre 2008 relatif à un guide pratique des communications électroniques.*