



## CNAFC CONSOMMATEURS

Entraide et vie quotidienne des familles  
Informier - Conseiller – Concilier

Paris, le 27 décembre 2006.

### **Contribution à la Consultation publique de l'ARCEP sur les Services à Valeur ajoutée.**

1- Nous n'avons pas de commentaires sur les solutions techniques préconisées par l'ARCEP pour organiser l'équilibre des rapports entre les différents intervenants, solutions qui semblent être favorables à la transparence, à la loyauté envers les consommateurs, et à la fourniture concurrentielle du service au consommateur.

Il est en effet regrettable que les intervenants en matière de téléphonie et communications électroniques (opérateurs) et les éditeurs ne donnent trop souvent que des informations parcellaires ou illisibles, que ce soit avant la fourniture du service (information préalable précontractuelle, publicité, tarification, etc.) ou après celle-ci (facturation) <sup>(1)</sup>

2- En matière de **tarification et de "concurrence loyale"**, nous considérons que la **solution C+S** (envisagée par l'ARCEP) devrait être retenue par tous les opérateurs et éditeurs. Elle présente l'avantage de clarifier les informations tarifaires à l'intention du consommateur en lui permettant de distinguer les deux coûts.

Elle met nettement en valeur l'existence de 2 contrats concernant le consommateur. Elle peut ainsi clarifier également les "facturations pour compte de tiers", et éviter des litiges, C étant une communication tarifée dans ses "fiches tarifaires" par l'opérateur OBL <sup>(2)</sup>, et S un service tarifé par l'éditeur, objet d'une "facturation pour compte de tiers" dont le prix spécifique S doit être communiqué au préalable au consommateur.

L'argument selon lequel une telle solution conduirait à une augmentation des prix revient à considérer que la concurrence ne peut pas jouer en ce domaine sur le moyen et long terme <sup>(3)</sup>.

Cette pratique est compatible avec les tarifications spéciales, type "N° Vert" et autres. Rien n'empêche en effet les opérateurs et les éditeurs de prévoir (par

---

<sup>1</sup> Un certain nombre des sujets traités ici relèvent des autorités chargées de la Consommation.

<sup>2</sup> Eventuellement avec des tranches (de C=0 à C=x)

<sup>3</sup> Quoique la concurrence entre opérateurs en ce domaine soit limitée, puisque un consommateur n'est en général client que d'un opérateur (Tarif C), mais pourrait se développer entre éditeurs dans certains domaines (Tarifs S).

---

**Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques**

Mouvement reconnu d'utilité publique

Agréée comme Organisation Nationale de Consommateurs depuis un arrêté ministériel du 9 octobre 1987  
28 Place Saint-Georges, 75009 PARIS - Tél : 01 48 78 81 61 - Fax : 01 48 78 07 35 - E-mail : [cnafc-conso@afc-france.org](mailto:cnafc-conso@afc-france.org)  
Informations consommateurs : 01 48 78 81 11 - <http://conso.afc-france.org>

exemple) dans leurs tarifs aux consommateurs  $C=0$  pour les uns, et  $S=0$  pour les autres.

Elle permet de sortir de l'information incertaine actuelle où le tarif dépend de l'opérateur du consommateur, si bien que la majorité des consommateurs ignore le prix qui leur sera globalement facturé. Elle est compatible avec le cas où l'opérateur et l'éditeur sont confondus.

Cette solution  $C+S$  s'intègre dans les cadres législatifs et réglementaires existants (information préalable sur les prix, notamment), et simplifie les méthodes d'information des consommateurs, obligatoires pour éditeurs et opérateurs (tarifs).

Les contrats entre opérateurs et éditeurs peuvent aisément prendre en compte cette solution dans les contrats entre eux.

3- Notamment **en matière de prix, l'information préalable du consommateur**, ne dépend pas du bon vouloir des entreprises, ni de la complexité de leur organisation interne ou de celle de leur offre. Elle relève du droit de la consommation et du droit des contrats. Il appartient à chaque intervenant de l'appliquer et d'informer son client pré contractant.

Le texte de l'ARCEP aborde indirectement les cas des "prix imposés", ou des "prix conseillés", par les opérateurs ou les éditeurs. Nous pensons que ce point entre dans le champ du droit général et que les acteurs doivent s'y conformer.

Il nous paraît souhaitable que dans ses textes définitifs, l'ARCEP, dans la fonction de protection des consommateurs qui lui est confiée par le CPCE, consacre une Annexe à rappeler les textes concernant le thème traité mais ne relevant pas stricto sensu de son domaine.

4- **La facturation et le recouvrement pour compte de tiers** sont justifiés par le coût de recouvrement unitaire élevé par rapport au montant à recouvrer.

On constate par ailleurs que le consommateur (qui est déjà mal informé préalablement) ne reçoit aucune indication de son opérateur facturier sur le contrat qui justifie cette facturation (nom de l'éditeur, notamment), et qu'il peut, ou pourrait, pourtant être sanctionné par l'opérateur facturier dans le cadre de son contrat, en cas de non paiement d'un service relevant d'un autre contrat.

Cette situation anormale, qui ne relève pas du CPCE, ne peut être entérinée par l'ARCEP.

En effet, on ne voit pas à quel titre les effets de contrats entre des entreprises –3 voire 4- (opérateur facturier, opérateur collecteur, fournisseur de services, éditeur) pourraient avoir des conséquences néfastes pour un tiers (consommateur), non partie aux contrats et non informé des éléments concernant le prestataire réel (éditeur ou fournisseur de services) et le contrat de service. Ni au préalable, ni sur la facture.

Les situations actuelles montrent que l'obscurité du processus <sup>(4)</sup> conduit à des litiges découlant du fait que les consommateurs s'étonnent de cette facturation correspondant à une entité inconnue (opérateur inconnu de lui) et refusent de payer. En effet, ils peuvent avoir oublié quel est l'interlocuteur (éditeur) qu'ils sont censés avoir consulté.

Pour agir, l'opérateur facturier devrait, au minimum, pouvoir indiquer tous les éléments de la facturation du service, car le consommateur ne connaît que le fournisseur de service ou l'éditeur, et non l'opérateur de collecte.

En outre, comme le rappelle l'ARCEP, certains contenus peuvent poser problème, et inciter le consommateur à en refuser le paiement.

Ceci implique que pour être sanctionné en cas de non paiement de S, le consommateur, client d'un service "Editeur" ou "Fournisseur de service", sache:

- \* dès le départ, avec qui il contracte (éditeur), le prix S et les conditions, et les sanctions éventuelles qu'il encourt,

- \* retrouve sur sa facture les éléments lui permettant de faire le rapprochement (date, nom de l'éditeur, prix), ainsi que le prix C (en fonction de la "fiche tarifaire"),

Ceci pour qu'il ne conteste pas cette opération, ou qu'elle lui soit ainsi clairement prouvée.

Note : Dans la mesure où les frais d'une entreprise retombent sur le consommateur, on peut s'interroger le rapport entre (a) la préconisation de l' "adéquation aux coûts" dans les rapports inter entreprises et (b) celle d'un "taux", plutôt qu'un "montant par opération", pour la facturation inter entreprises de ces fonctions, alors que les coûts sont voisins quel que soit le montant de l'opération unitaire à facturer.

5- Quant aux **contenus**, l'expérience des Minitel aidant, nous soutenons la position de l'ARCEP qui souhaite que les organismes chargés de cette déontologie et de son contrôle (CST et CTA) soient réactivés et jouissent d'un pouvoir de sanction élevé, comme c'est le cas pour d'autres Autorités indépendantes dans divers domaines.

Toutefois, le droit des contrats permet aux différentes entreprises de fixer entre elles des règles déontologiques permettant prévoir des sanctions proportionnées ou de refuser certaines facturations ou recouvrements contestés par un consommateur. Par ailleurs, les précédents du "contrôle parental" et des "galleries" en matière de mobiles, laissent à penser que des solutions techniques existent en la matière, si on le veut bien.

---

<sup>4</sup> L'éditeur devrait être cité, puisque c'est avec lui que le consommateur "contracte" et non avec l'opérateur de collecte.