

FRATEL

5ème réunion annuelle

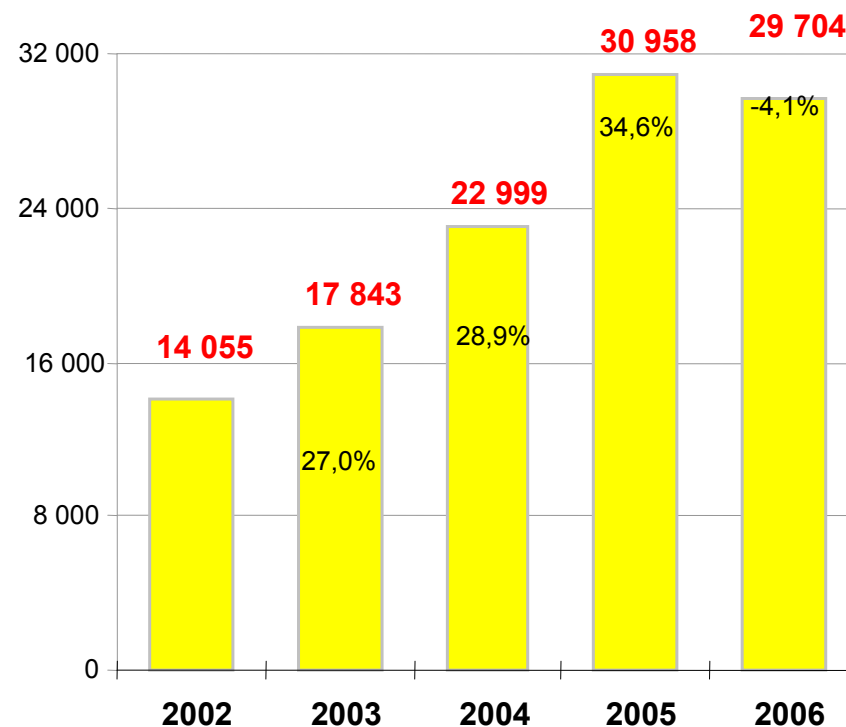
7 au 9 novembre 2007

- **Quel partage des compétences pour répondre aux exigences de contrôle de la qualité de service et de protection des consommateurs ?**
- *Présentation de Jean-Louis GAUGIRAN*
- *Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes FRANCE*

Evolution du nombre de plaintes dans les communications électroniques

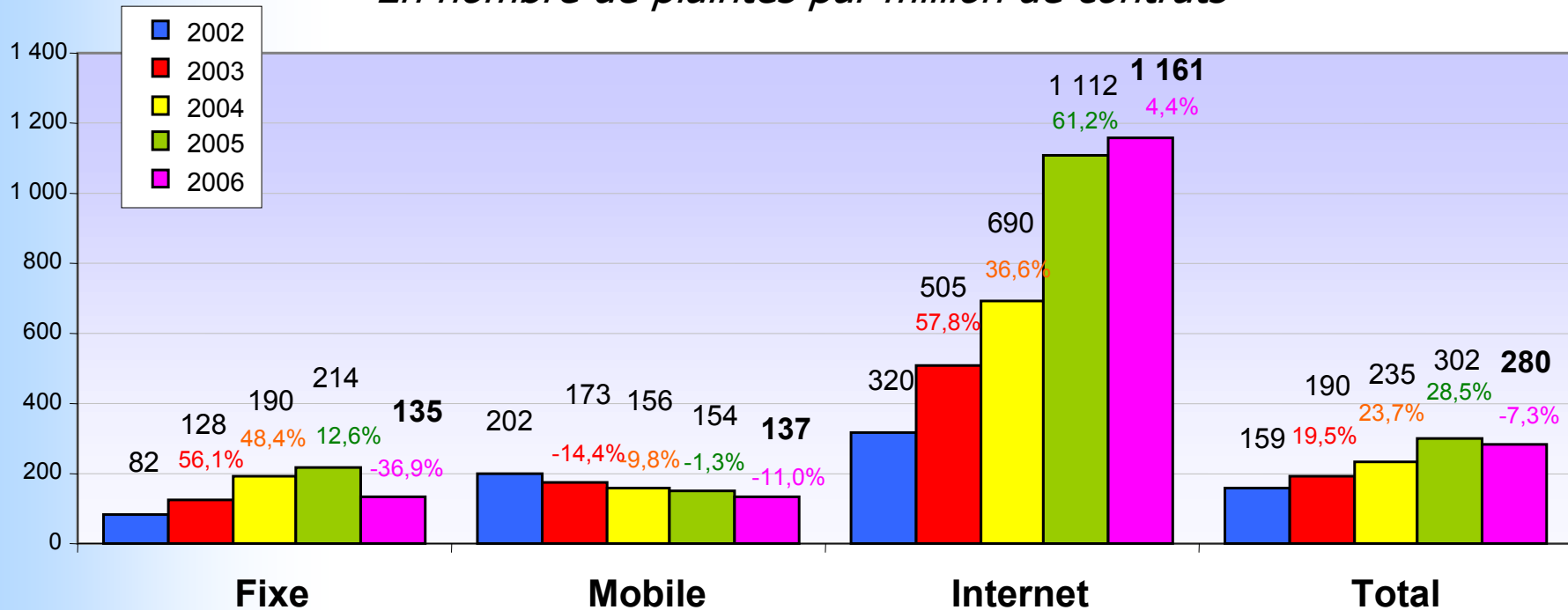
- + 63,6 % de plaintes recensées entre 2002 et 2004...
- + 34,6 % en 2005 pour atteindre le chiffre de 30 958 plaintes...
- légère baisse en 2006: -4,1%
- ... mais les premières estimations sur 2007 laissent entrevoir une nouvelle augmentation du total annuel des plaintes qui pourrait atteindre 34 000

Plaintes dans le secteur des communications électroniques et taux de croissance annuel

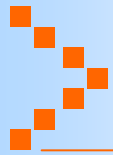


Conflictualité relative par secteur

**En nombre de plaintes par million de contrats*

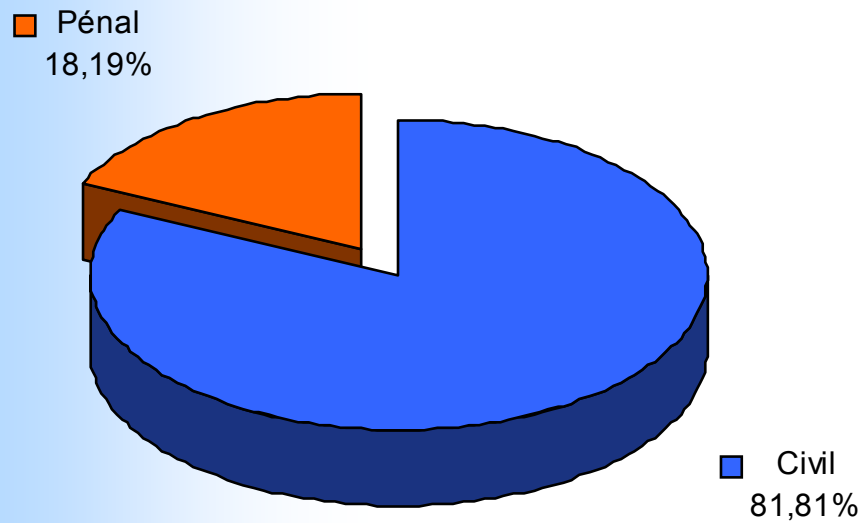


- Relative stabilisation de la conflictualité entre 2005 et 2006 à un niveau très élevé
- Baisse structurelle du nombre de plaintes dans le mobile mais selon un rythme modéré
- Croissance continue depuis 2002 des litiges dans l'internet

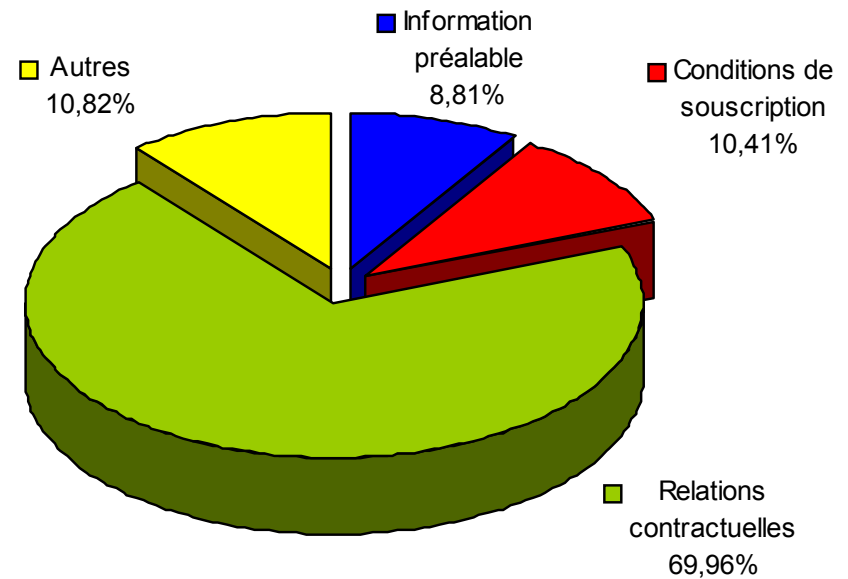


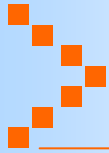
Catégories de plaintes (en % du total des plaintes)

Répartition civil / pénal



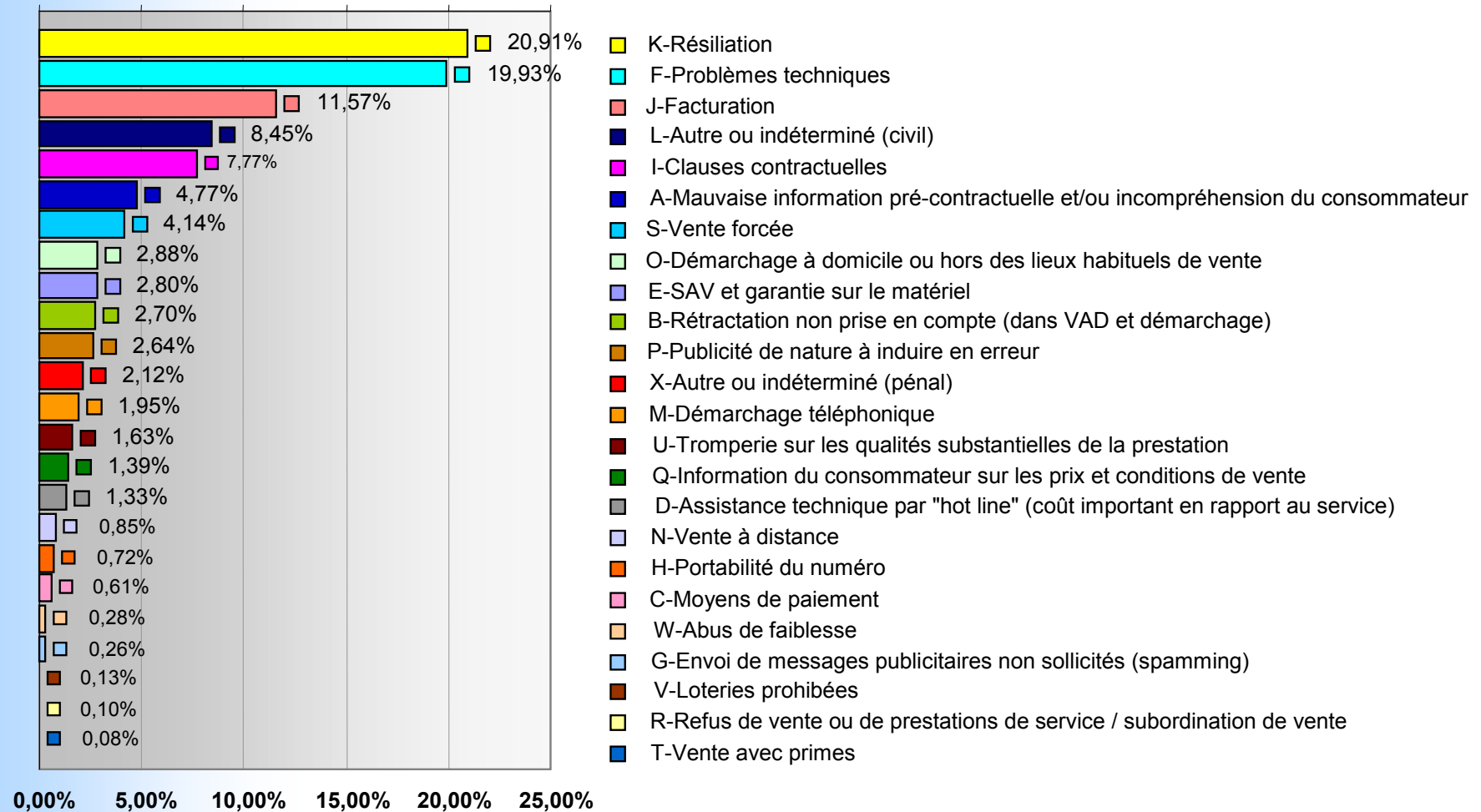
Répartition des plaintes selon la phase de la relation

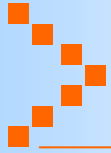




Principaux motifs d'insatisfaction

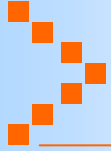
Répartition des plaintes par nature de litige





En résumé

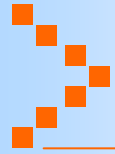
- Le secteur des communications électroniques est celui qui est à l'origine du plus grand nombre de plaintes dans l'ensemble de l'économie
- Le nombre des réclamations reçues par la DGCCRF continue d'augmenter
- L'ampleur du phénomène rend nécessaire de mobiliser tous les instruments pour corriger la situation



Un large éventail d'instruments

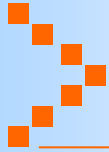
Face à cette situation, les pouvoirs publics ont choisi de mobiliser tous les instruments disponibles

- Par une action de concertation avec les opérateurs et les associations de consommateurs
- Par une modification du cadre juridique dans lequel s'exerce l'activité de fourniture de services de communications électroniques
- Par un contrôle des pratiques des opérateurs sur le marché



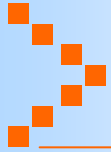
UNE CONCERTATION DE GRANDE AMPLEUR

- Des tables rondes avec les opérateurs et les associations de consommateurs
- Une réflexion spécifique confiée au Conseil national de la consommation



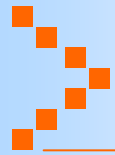
Des tables rondes

- Trois tables rondes organisées en septembre 2005, mars 2006, septembre 2007
- Avec l'ensemble des opérateurs, les associations de consommateurs, le régulateur des communications électroniques et les administrations concernées
- La table ronde de septembre a débouché sur 21 engagements pris par les opérateurs pour améliorer les relations avec les consommateurs
 - Avant le contrat (information sur les offres, publicité,..)
 - Pendant le contrat (information du consommateur, modification des contrats, règlement des litiges, moyens de paiement,..)
 - A la fin du contrat (conditions de résiliation..)



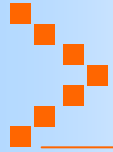
Des tables rondes (suite)

- Une table ronde en mars 2006 pour faire un premier bilan de la mise en œuvre des engagements
- Une nouvelle table ronde en septembre 2007 pour faire un bilan détaillé de l'application des engagements et qui a montré
 - Une prise en compte des préoccupations des consommateurs par les opérateurs...
 - ...mais aussi la nécessité d'approfondir la démarche, certains engagements restant encore assez peu respectés



Le Conseil national de la Consommation

- Placé auprès de la DGCCRF, c'est une instance de concertation dont la mission est d'apporter des réponses concrètes à des questions de consommation
- Un groupe de travail sur les communications électroniques s'est réuni entre début 2006 et mars 2007.
- A produit 7 avis (recommandations) sur des fiches d'information standardisées, un guide pratique, le règlement des litiges, la publicité écrite et audiovisuelle, la remise du contrat, la résiliation du contrat.



UNE ACTION SUR LE CADRE JURIDIQUE

Plusieurs actions récentes:

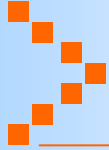
- **Le législateur a pris plusieurs initiatives:**
 - Pour modifier le code de la consommation (modification des contrats, qualité de service)
 - Pour instaurer la portabilité du numéro en dix jours
 - Le Parlement va examiner prochainement de nouvelles mesures: délai de résiliation, délai de restitution des avances et dépôts de garantie, coût des appels vers les services d'assistance technique
- **L'Etat a adopté des mesures réglementaires**
 - Pour la mise en place de la portabilité du numéro
 - Pour améliorer l'information du consommateur qui appelle un service d'assistance technique
 - Pour que les opérateurs annoncent les dédommagements accordés au consommateur en cas de défaillance dans la fourniture du service.



UNE ACTION SUR LE CADRE JURIDIQUE

(suite)

- Le Régulateur des communications électroniques (ARCEP) participe à cette démarche
 - Une intervention plus orientée sur l'amont...
 - ...mais qui impacte directement l'aval, c'est-à-dire le marché de détail
 - Exemple: la présélection
- La Commission des clauses abusives se prononce sur le contenu des contrats
 - Structure autonome, complémentaire de la DGCCRF
 - Emet des recommandations sur le contenu des contrats en identifiant les clauses abusives
 - A identifié quelques dizaines de clauses abusives dans les contrats de téléphonie mobile (1999), d'accès à Internet (2007)



UNE ACTION DE CONTROLE

- C'est l'action de la DGCCRF
- Qui va d'abord porter sur le respect de la réglementation..
 - Contrôle de l'application du code de la consommation , par exemple sur la publicité mensongère, la vente à distance, le démarchage...
 - ...et procédures contentieuses éventuelles devant les tribunaux
- ...mais aussi intervenir en matière de litiges contractuels
 - Par une intervention directe auprès des professionnels
 - Par une incitation des professionnels à améliorer leurs relations avec les consommateurs : démarche spécifique auprès des opérateurs responsables du plus grand nombre de plaintes



DES PROCEDURES DE REGLEMENT DES LITIGES VARIEES

- Une démarche privilégiée : le règlement amiable par l'opérateur
 - Un avis du CNC a défini une procédure de règlement des litiges
- Une médiation en phase ultime de la procédure amiable
 - Une instance de médiation partagée...
 - ...et des médiateurs internes
- Une saisine du tribunal toujours possible
-et, bien sûr, une demande d'intervention de la DGCCRF