

ARRETE RELATIF A L'INFORMATION SUR LES PRIX DES APPELS A DES SERVICES A VALEUR AJOUTEE

Le recours aux numéros surtaxés apporte une solution de micro-paiement utile pour les appels à des « services à valeur ajoutée » souvent très appréciés des Français. Mais d'un autre côté, la tarification des appels à ces numéros surtaxés suscite beaucoup d'incompréhension, car il est très difficile de connaître par avance le prix qui sera payé.

Pour cela, après consultation du Conseil National de la Consommation, Christine LAGARDE, Ministre de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi et Luc CHATEL, Secrétaire d'Etat chargé de l'Industrie et de la Consommation, porte-parole du Gouvernement, ont pris un arrêté basé sur l'article L.113-3 du code de la consommation sur l'information sur les prix. C'est une étape importante dans le cadre du renforcement de la confiance des consommateurs dans le secteur des communications électroniques.

Sur un plan général, l'information du consommateur sur le prix avant l'acte d'achat est un principe fondamental de rationalité économique et de protection des consommateurs. Cette règle essentielle est consacrée de longue date par le code de la consommation. Elle se décline de multiples façons pour les différents types de commerces (étiquetage des articles en rayons, mention du prix sur les sites Internet du e-commerce, information précontractuelle pour les abonnements, etc.)

Dans le cas particulier du téléphone, l'utilisateur est généralement bien informé du prix d'un appel interpersonnel, tarifé au prix d'une « communication normale » qu'il a explicitement accepté en souscrivant son abonnement téléphonique.

La situation est en revanche différente lorsque le prix de l'appel est plus difficilement prévisible et sensiblement plus élevé. L'absence d'information tarifaire est dans ce cas préoccupante. Elle entraîne mécaniquement une consommation non désirée, souvent qualifiée d'abus par les consommateurs qui se sentent alors pris au piège.

Dans une optique de déontologie, certains opérateurs ont déjà mis en place volontairement des messages d'informations tarifaires, mais le dispositif demeure très lacunaire. Cette carence d'information tarifaire est un des principaux points noirs des services à valeur ajoutée soulignés par le rapport d'octobre 2008 du Conseil général de l'industrie, de l'énergie et des technologies de l'information (CGIET). L'arrêté relatif à l'information tarifaire sur le prix des services à valeur ajoutée a pour objet d'y remédier.

Il s'agit d'un enjeu financier important pour les consommateurs, dans la mesure où les appels vers les services à valeur ajoutée représentent près de 2,6 milliards d'euros par an (soit environ 47 euros par consommateur et par an). Une plus grande transparence est de nature à renforcer la confiance, et par là-même, à assurer un développement plus harmonieux de ce marché.

Il est possible que l'annonce des prix amène les consommateurs à renoncer à certains appels, dont les conditions tarifaires ne leur conviendraient pas. Mais d'un autre côté, comme l'information sera donnée gratuitement, les consommateurs auront globalement moins de réticences à appeler les numéros surtaxés. Enfin, les éditeurs seront davantage incités à veiller au bon rapport qualité/prix du service rendu.

1/ Qui devra mettre en place un message d'information tarifaire ?

L'obligation d'annonce tarifaire s'imposera à tout appel vers un service à valeur ajoutée (accessible par les numéros à dix chiffres commençant par 08, les 3BPQ, les 10YZ et les 118XYZ) dont le tarif excède le coût d'une communication interpersonnelle normale.

L'appel à un service à valeur ajoutée recouvre généralement plusieurs prestations de services, délivrées corrélativement. Il s'agit en particulier de la prestation d'acheminement de la communication téléphonique impliquant l'opérateur téléphonique de l'appelant et la fourniture du « service à valeur ajouté » proprement dit par l'éditeur de contenu. Il est facturé à l'appelant par son opérateur téléphonique, qui en reverse une partie à l'éditeur.

En ne préjugant pas des modalités de mise en œuvre de l'obligation d'information, l'arrêté laisse toute liberté aux acteurs de la chaîne d'en choisir les modalités d'application les plus pertinentes. Dans la pratique, il est très probable que l'annonce soit délivrée par les éditeurs, mais rien n'empêche non plus les opérateurs téléphoniques de le faire à leur niveau.

2/ Quel est le bénéficiaire de cette information tarifaire ?

Il s'agit du consommateur qui appelle le numéro (surtaxé) d'un service à valeur ajoutée.

Ne sont donc pas concernés les appels passés par des non-consommateurs (par exemple, dans le cadre de contrats téléphoniques d'entreprise) ou vers des services réservés exclusivement à un usage professionnel (par exemple, un numéro d'appel pour terminal monétique).

Par ailleurs, pour des raisons pratiques, l'arrêté prévoit d'exclure les appels dits « de machine à machine » déclenchés pour certains usages techniques (télésurveillance, ...). Cependant, la dispense d'obligation d'information tarifaire ne vaudra qu'à condition que le service ait fait l'objet d'un contrat écrit, ceci afin de prévenir d'éventuel abus. Ce contrat écrit devra comporter une information tarifaire conforme à la réglementation en vigueur.

3/ Comment l'information tarifaire doit-elle être donnée ?

Cette information tarifaire doit être donnée par un message gratuit d'une durée minimale de 10 secondes en début d'appel. Un signal sonore matérialise la fin de cette annonce et le début de la mise en application du tarif annoncé.

Il est important que le consommateur ait le temps suffisant de prendre la décision de poursuivre l'appel, une fois le prix annoncé, ou de renoncer à l'appel le cas échéant sans être facturé.

4/ Pourra-t-on couper l'annonce tarifaire ?

Lors de tout appel, l'appelant pourra appuyer sur la touche <#> de son téléphone (ou tout autre dispositif équivalent) pour écourter l'annonce.

Le titulaire de l'abonnement téléphonique pourra également demander à ne plus recevoir l'information tarifaire sur un ou plusieurs numéros surtaxés, pour une durée de 3 mois. Toutefois, si une modification tarifaire intervient entre-temps, l'annonce tarifaire devra de nouveau être délivrée.

Il s'agit ici de répondre à l'attente de certains consommateurs qui sollicitent très régulièrement un même service téléphonique pour lequel ils s'estimeraient suffisamment informés sur les prix (renseignements, réservation de taxis, bourse par téléphone ...).

5/ À quels tarifs s'applique l'obligation d'information ?

Le champ d'application de l'obligation d'information repose sur un principe simple : une annonce tarifaire est nécessaire dès lors que le consommateur qui appelle un service à valeur ajoutée ne

connaît pas bien a priori le prix qui va être appliqué, et que la découverte de ce prix sur sa facture (mensuelle) pourrait constituer une mauvaise surprise.

Les consommateurs connaissent généralement bien le tarif souscrit auprès de leurs opérateurs téléphoniques pour les appels vers les numéros fixes, communément appréhendé comme le « *prix d'une communication normale* ». Ce prix peut être considéré comme connu et accepté par l'appelant.

L'obligation d'annonce tarifaire vaut pour tout appel à un service à valeur ajoutée à un prix dépassant celui d'une « communication normale ».

Dès qu'ils seront intégrés dans tous les forfaits, les numéros verts « gratuits » et les numéros azur « au prix d'un appel local » ne seront donc pas concernés par l'obligation d'information par annonce tarifaire.

6/ Quelle information doit contenir l'annonce tarifaire ?

L'information doit être donnée sur le prix global qui sera facturé.

Cette information peut se décomposer sous la forme d'un prix par minute de communication téléphonique (C) (communément appelé « air time » depuis les mobiles) et d'un prix par minute pour la prestation de service à proprement parler, auquel s'ajoute éventuellement une somme forfaitaire par appel rémunérant également la prestation de service (S).

Dans ce cas, ce sont ces deux composantes (C+S) qui constitueront alors une information complète sur la somme totale à payer par le consommateur pour son appel. S'agissant du coût de la communication (C), l'arrêté ouvre plusieurs possibilités :

- une évaluation en euro par minute
- l'utilisation des termes « *prix d'une communication normale* » dans le cas où le prix de cette composante n'excéderait pas le tarif souscrit par l'abonné pour une communication interpersonnelle normale
- indiquer les conditions précises dans lesquelles l'information peut être obtenue par l'appelant. En particulier, il sera possible d'inviter les consommateurs à se renseigner en appelant le serveur d'information que la Fédération Française des Télécoms s'est engagée à créer (accessible par le « 33800 » à compter de la fin du 1^{er} semestre 2010).

Exemples d'annonces tarifaires :

- « *Cet appel vous sera facturé 0,37 € par minute* ».
- « *Cet appel vous sera facturé 0,35 €/minute + le prix d'une communication normale* »
- « *Cet appel vous sera facturé 0,35 €/minute + le prix d'une communication téléphonique. Renseignez-vous en appelant le 33800* ».

7/ A partir de quand les consommateurs bénéficieront-ils de l'annonce tarifaire ?

Pour prendre en compte l'importance des numéros concernés par cette nouvelle obligation, l'arrêté prévoit un calendrier échelonné :

- au 1^{er} janvier 2010 pour tous les numéros dont la tarification est supérieure à 0,15€ par minute ou par appel depuis un poste fixe
- généralisation du dispositif au 1^{er} janvier 2011.