



Conseil National de la Consommation

www.conseilconsommation.minefi.gouv.fr

Bilan positif de l'utilisation du terme « illimité » par les opérateurs mobiles dans le respect des principes adoptés par le Conseil national de la consommation

A la suite d'un audit de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) pour vérifier l'application de l'Avis du Conseil National de la Consommation [1] « Expressions Illimité et 24/24 » (2011), les associations de consommateurs signataires (voir ci-dessous) constatent avec intérêt l'amélioration de la communication commerciale dans l'usage du terme « illimité », clarifiant les offres de services mobiles illimités tout en conservant une protection contre les éventuels détournements.

Les services "illimités", à ne pas confondre avec des services gratuits, sont des services payés à travers un forfait de manière indépendante du volume consommé. Le développement de l'internet mobile a mis en évidence la nécessité de clarifier l'usage de ce terme et d'avoir des règles appliquées par tous.

En comparant les catalogues et les sites des années 2008 et 2012, l'audit de la DGCCRF montre que :

- **L'expression « internet illimité » n'est plus utilisée pour le mobile quand le débit est réduit au-delà d'un certain seuil.** Dorénavant, la mention de ce seuil ne figure plus en note de bas de page et apparaît de manière aussi lisible que le nombre d'heures ou de SMS inclus dans le forfait. Cette visibilité ayant été renforcée, le consommateur est dorénavant mieux en mesure de comparer les différentes offres ;
- **Le mot « illimité » ainsi que les termes équivalents ne sont plus utilisés en tant que nom d'une offre lorsque cela n'est pas approprié ;**
- **La lisibilité des restrictions, destinées à prévenir d'éventuels détournements de l'offre par certains utilisateurs a été significativement renforcée dans les catalogues et sur les sites internet.** Il s'agit par exemple de limiter l'envoi de SMS à 500 destinataires par jour pour prévenir le SPAM, de couper les appels au bout de 2h00 de communication pour éviter l'utilisation du téléphone en tant qu'interphone ou encore de décourager la revente de minutes « illimitées » en plafonnant le nombre de correspondants différents à 100 ou 200.

[1] <http://www.economie.gouv.fr/cnc/communications-electroniques>

L'ensemble des associations signataires salue les efforts consentis par les opérateurs pour mettre en œuvre ces recommandations qui font suite aux travaux du Conseil national de la consommation (CNC) relatifs, entre autres, à l'utilisation du terme « illimité ». Ces travaux ont abouti à un avis, adopté le 30 novembre 2011 à l'unanimité par les associations et les opérateurs mobiles, définissant des recommandations consensuelles pour l'utilisation du terme « illimité » que les opérateurs se sont engagés à respecter.

Le texte intégral de l'avis est disponible sur le site du CNC :

<http://www.economie.gouv.fr/cnc/communications-electroniques>

Signataires :

Associations :

Association de défense d'éducation et d'information du consommateur (ADEIC), Association FO consommateurs (AFOC), Association française des utilisateurs de télécommunications (AFUTT), Confédération nationale des associations familiales catholiques (CNAFC), Confédération nationale du logement (CNL), Conseil national des associations familiales laïques (CNAFAL), Confédération syndicale des familles (CSF), Familles de France (FdF), Familles rurales (FR), Fédération nationale des associations d'usagers des transports (FNAUT), Organisation générale des consommateurs (OR.GE.CO), Union nationale des associations familiales (UNAF).

Opérateurs :

Opérateurs mobiles membres de la FFTélécoms : Bouygues Telecom, BT, DartyBox, El Telecom (NRJ Mobile – Crédit Mutuel Mobile – CIC Mobile – Cofidis Mobile – Blancheporte Mobile), La Poste Mobile, M6 Mobile, Oméa (Breizh mobile – Casino Mobile – Télé2 mobile – Virgin Mobile), Orange, SFR ; Free mobile ; Numericable.

À propos du CNC :

Le Conseil national de la consommation (CNC), institué par un décret du 12 juillet 1983, est un organisme paritaire consultatif placé auprès du ministre chargé de la consommation. Le Conseil national de la consommation exerce une double mission de :

- concertation entre consommateurs, usagers et professionnels,
- consultation pour les orientations des pouvoirs publics en matière de politique de la consommation.

Contacts presse :

- FFTélécoms : Dominique Martin – 0607528511
- DGCCRF : Marie Taillard – 0144972391 – communication@dgccrf.finances.gouv.fr
- ADEIC : Claude Douare – 0627606255 – claudedouare@adeic.fr
- AFOC : Flavien Bilquez – 0140528592 – fbilquez@afoc.net
- AFUTT : Yanik Galland – 0179979146
- CNAFC : Aude Ducros – 0148788108 – a.ducros@afc-france.org

- CNL : Corinne Rinaldo – 0148570464 – corinne.rinaldo@lacnl.com
- CSF : Elsa Cohen, Lena Morvan – ecohen@la-csf.org, lmorvan@la-csf.org
- FdF : Delphine Borne – delphine.borne@familles-de-france.org
- FR : Laetitia Verdier – 0144918888
- Free mobile : Isabelle Audap – iaudap@iliad.fr
- OR.GE.CO : contact@orgeco.net
- Numericable : Delphine Marques – 0153928013
- UNAF : Laure Mondet – 0149953605 – lmondet@unaf.fr