

14ème législature

Question N° : 18408	De Mme Isabelle Attard (Écologiste - Calvados)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie sociale et solidaire et consommation		Ministère attributaire > Économie sociale et solidaire et consommation
Rubrique > télécommunications	Tête d'analyse > Internet	Analyse > offres commerciales. dénominations.
Question publiée au JO le : 12/02/2013 Réponse publiée au JO le : 23/07/2013 page : 7835 Date de renouvellement : 28/05/2013		

Texte de la question

Mme Isabelle Attard interroge M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie et des finances, chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation, sur l'utilisation abusive, voire frauduleuse, du terme "internet" dans un certain nombre d'offres commerciales de fournisseurs d'accès à des réseaux de communications électroniques. "Internet" désigne, selon la dénomination officielle (*Journal officiel* du 16 mars 1999 p. 3907), un "réseau mondial associant des ressources de télécommunication et des ordinateurs serveurs et clients, destiné à l'échange de messages électroniques, d'informations multimédias et de fichiers". Internet permet l'usage d'un certain nombre d'applications. Les plus connues sont, entre autres, le *world wide web*, les courriels, FTP, la voix sur IP et les échanges *peer-to-peer*. Les plus importants des opérateurs français commercialisent pourtant des offres dites "internet" qui comportent des clauses proscrivant l'usage d'une ou plusieurs de ces applications, par exemple : "Caractéristiques de l'internet mobile : Les usages de type voix sur IP, *peer-to-peer* et *newsgroup* sont interdits". Il n'est pas acceptable que des entreprises privées puissent commercialiser des offres auprès du grand public en employant un terme précis de manière aussi abusive. Le conseil national de la consommation (CNC) a formulé des recommandations afin d'encadrer l'utilisation du terme « internet illimité » pour les services de téléphonie mobile. Ces règles, applicables à partir du 30 mai 2012, sont issues de son avis du 30 novembre 2011 portant sur les conditions d'utilisation des expressions « illimité » et « 24 heures sur 24 » pour qualifier les offres de services mobiles. Elles ont été négociées par les associations et les opérateurs et ont été votées à l'unanimité par leurs représentants. Le CNC précise que l'expression « internet illimité » ne peut être utilisée pour qualifier un service d'accès à l'internet mobile si certains usages comme la « VoIP » ou les « newsgroups » sont interdits ou facturés à part. Elle lui demande ce qu'il compte faire pour que les contraintes appliquées aux termes "internet illimité" s'appliquent aussi au terme "internet", conformément à la dénomination du *Journal officiel* du 16 mars 1999, p. 3907.

Texte de la réponse

Les règles définies par le conseil national de la consommation (CNC) relatives aux restrictions à l'internet sont cohérentes avec le principe d'un internet ouvert, qui par principe, donne accès à l'ensemble des services et applications du réseau. En effet, elles reconnaissent ces restrictions comme des exceptions à ce principe et imposent à l'opérateur de les faire apparaître comme telles. En outre, le CNC a prévu un niveau de lisibilité supérieur à celui des autres mentions rectificatives et légales, défini par l'avis du CNC relatif à la publicité écrite, qui permet une information du consommateur renforcée sur ces exceptions. Les règles définies par le CNC ont conduit à une amélioration de la lisibilité des documents commerciaux des opérateurs, saluée par plus d'une dizaine d'associations



de consommateurs le 12 décembre 2012. Cette lisibilité renforcée a favorisé, avec l'animation de la concurrence du secteur, une levée des restrictions, en particulier la VoIP, au sein de la majorité des offres commercialisées à ce jour. Encadrer plus fortement l'utilisation du terme « internet » soulève à ce stade des questions délicates. De manière générale, la définition juridique du vocabulaire doit prendre en compte le risque d'une multiplication des termes, synonymes ou expressions alternatives, pour désigner des services très proches et engendrer une confusion sur le périmètre précis des offres des opérateurs. De plus, l'analyse de certaines pratiques, circonscrites dans le temps, peut s'avérer complexe. Enfin, le caractère nécessairement évolutif des réseaux de communications électroniques appelle à la prudence sur la mise en place de règles rigides susceptibles de devenir rapidement obsolètes. Chacune de ces questions doit faire l'objet d'un examen approfondi des pouvoirs publics en concertation avec l'ensemble des acteurs : éditeurs de contenus, opérateurs et associations de consommateurs.