



14ème législature

Question N° : 8795	De M. Patrick Balkany (Union pour un Mouvement Populaire - Hauts-de-Seine)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie et finances		Ministère attributaire > Économie et finances
Rubrique > télécommunications	Tête d'analyse > téléphone	Analyse > télémessages surtaxés.
Question publiée au JO le : 30/10/2012 Réponse publiée au JO le : 15/01/2013 page : 516		

Texte de la question

M. Patrick Balkany attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur la question des SMS surtaxés et sur l'absence totale de dispositif permettant d'en interdire l'envoi, notamment dans le cadre de forfaits destinés aux mineurs. De nombreux parents ayant souscrit pour leur enfant un forfait dit « SMS illimités » font régulièrement la désagréable expérience de recevoir des factures de téléphone particulièrement élevées par rapport au montant du forfait souscrit. Ces montants extrêmement élevés s'expliquent par l'envoi en nombre de SMS surtaxés pouvant atteindre jusqu'à 4,50 euros l'unité et dont l'envoi n'est pas compris dans les forfaits dits « SMS illimités ». Au-delà de la confusion que peut entraîner la notion de « SMS illimités » pour le consommateur, il semble anormal qu'aucun dispositif ne permette de bloquer l'envoi de ces SMS surtaxés - et facturés en plus du forfait initialement souscrit - notamment dans les forfaits destinés aux mineurs. En effet, ces SMS - qui peuvent, par exemple, être envoyés pour débloquer des niveaux dans un jeu en ligne destiné aux mineurs - permettent à des mineurs d'opérer indirectement des transactions financières sans l'accord de leurs parents. S'il est, bien évidemment, de la responsabilité des parents de veiller aux activités de leurs enfants, notamment sur internet, il est néanmoins de la responsabilité des opérateurs de téléphonie mobile et des éditeurs de jeux en ligne de proposer aux parents des outils permettant d'encadrer l'activité de leurs enfants. Ces pratiques des opérateurs paraissent d'autant plus inacceptables que les enfants, en envoyant ces SMS, n'ont pas conscience qu'ils seront facturés en plus du forfait initialement souscrit. Cette situation est d'autant plus regrettable que la distinction entre la partie payante et la partie gratuite d'un jeu en ligne est parfois difficile à opérer pour les enfants, à qui il est demandé, à certaines étapes d'un jeu initialement annoncé comme « gratuit », d'envoyer des SMS (payants) pour progresser dans le jeu. Aussi, il semble nécessaire, d'une part, de demander aux opérateurs de téléphonie mobile de proposer des options permettant de bloquer l'envoi de SMS surtaxés, notamment dans les forfaits destinés aux mineurs, et d'autre part, que les opérateurs de jeux en ligne ayant recours aux SMS surtaxés aient l'obligation de vérifier que la personne qui s'apprête à faire ce type de transaction est bien une personne majeure. Il lui demande donc qu'une évolution en ce sens soit envisagée.

Texte de la réponse

Les SMS+, ou SMS surtaxés, permettent de payer des services ou des contenus numériques en envoyant ou en recevant des SMS. Avec plus de 300 millions de SMS+ échangés chaque année et un chiffre d'affaires de près de 350 millions d'euros, ils constituent un élément important de l'économie numérique en France. En raison des fortes spécificités de ces services, le droit de la consommation est complété par des règles inscrites dans les contrats d'interconnexion et issues de l'autorégulation organisée au sein de l'Association française du multimedia mobile (AFMM). Ces travaux sont suivis par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la

répression des fraudes, qui participe à la définition des priorités avec l'AFMM dans le cadre de l'autorégulation. Deux sujets ont été identifiés en septembre 2012 comme nécessitant une attention particulière : l'utilisation de ces services par les jeunes et la transparence tarifaire. Par ailleurs, l'accès des mineurs aux services de micro-paiements, comprenant non seulement les SMS+ mais également l'internet +, va faire l'objet de travaux approfondis du conseil national de la consommation. En effet, le 14 novembre 2012, les associations de consommateurs et les opérateurs ont voté à l'unanimité une feuille de route visant à engager des travaux sur cette question et, plus largement, celle de l'utilisation des services de communications électroniques par les jeunes. En particulier, seront discutées les modalités d'une généralisation à tous les opérateurs de dispositifs de blocage mis à la disposition des parents quand l'utilisateur de la ligne a été déclaré mineur lors de la souscription. S'agissant de la transparence des prix de ces services surtaxés, des améliorations sensibles ont eu lieu dans le cadre de l'édition d'une charte de déontologie applicable au secteur parue le 1er mars 2012. L'encadrement de la lisibilité des mentions tarifaires dans les documents commerciaux des éditeurs est désormais strict et porte sur la taille minimale de caractère, le positionnement et le contraste. En outre, des règles particulières viennent s'ajouter en fonction de la nature du service : s'agissant des codes de jeu, par exemple, l'information relative au prix est ainsi rappelée dans le SMS contenant le code. En ce qui concerne les publicités des opérateurs de communications électroniques, ces derniers se sont engagés à ce que l'exclusion des services surtaxés dans les forfaits SMS dits illimités apparaisse de manière distinctive des autres mentions rectificatives et légales et soit clairement identifiée comme venant corriger la mention « illimité ». En effet, l'utilisation de ce terme a été encadrée par l'avis du conseil national de la consommation du 30 novembre 2011, entré en vigueur le 30 mai 2012, portant sur les conditions d'utilisation des expressions « illimité » et « 24H/24 » pour qualifier les offres de services mobiles. Enfin, une réflexion va être engagée sur la transparence des règles de tarification de ces services. Cette réflexion portera en particulier sur la question de la facturation hors-forfait ou au sein du forfait du prix du transport du SMS, qui s'ajoute au prix du service lui-même.