

COMPTE-RENDU Commission déontologique du 30 septembre 2014

Commission #11

I) Participants

ACSEL : Marie Borsatto

AFMM : Nicolas Guieysse, Coralie Schwing

ARPP : Florent Sauli

Association Internet+ : Olivier Gravelle

Bouygues Telecom : Arnaud Greuzat

Buongiorno: Fabienne Lefebvre

Digital Virgo : Regis Lesbarreres

Geste : Rama Diagne

GIBMEDIA : Loïc Jauson

Hi-Media : Maria Junquera

MMA France : François Cospain

Orange France : Brigitte De Ducla

SFR : Julie Huat

Absents excusés :

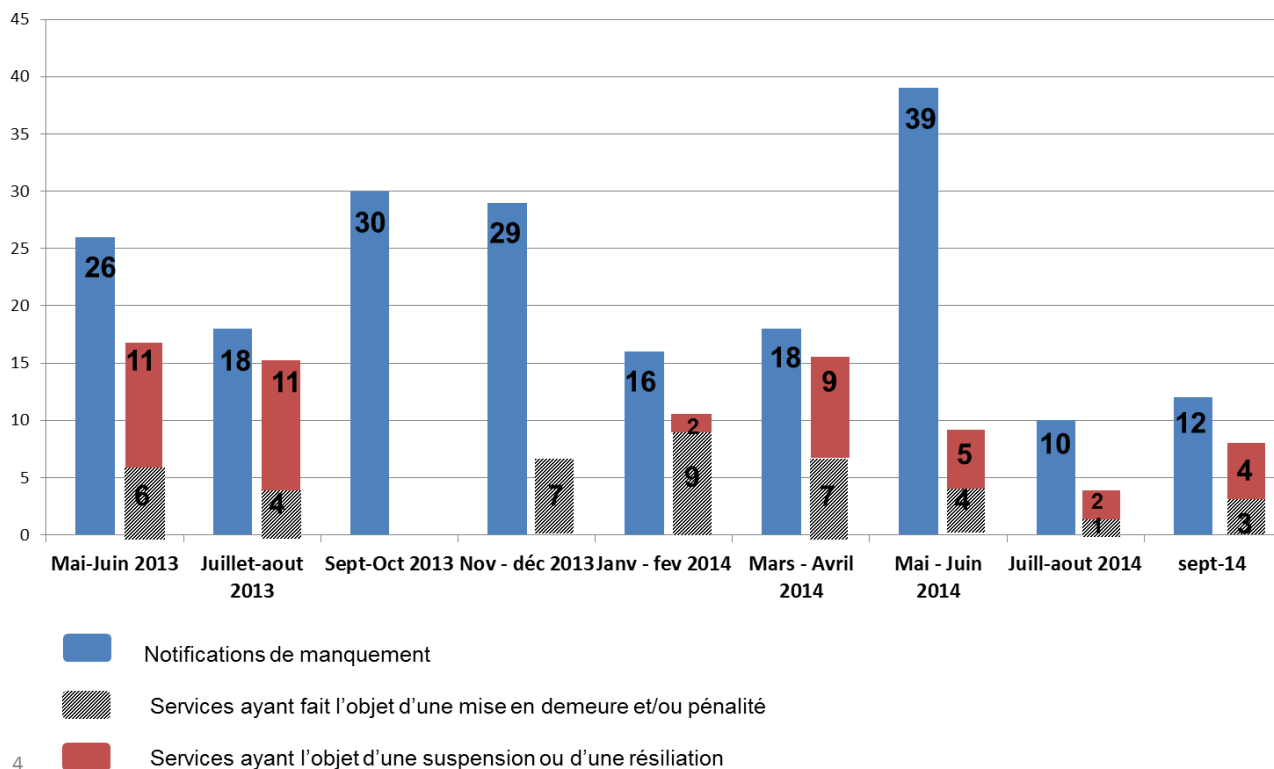
Association SVA+ : Yannick Ducoulombier

Neomobile: Julie Harriau

II) Rapport d'activité mars 2014 – septembre 2014

Sur la période mars - Septembre 2014:

- 79 services ont fait l'objet d'une notification de manquement
- 15 services ont fait l'objet d'une mise en demeure et/ou d'une pénalité,
- 20 services ont fait l'objet d'une suspension ou d'une résiliation.



III) Evolutions déontologiques

1) Jeux concours avec promesse de gain et loteries

a) Les membres de la commission proposent de faire évoluer l'article 3.4 de la charte de déontologie SMS+ de la manière suivante :

3.4 Service de jeux concours avec promesse de gain et loteries

Conformément au code de la sécurité intérieure, les jeux concours, tels que définis aux articles L. 322-2 et L. 322-2-1 du code de la sécurité intérieure, sont interdits.

Seuls les jeux concours avec promesse de gain et les loteries organisés dans le cadre des programmes télévisés et radiodiffusés, ainsi que dans les publications de presse définies à l'article 1er de la loi n° 86-897 du 1er août 1986 portant réforme du régime juridique de la presse, sont autorisés, dès lors que la possibilité pour les participants d'obtenir le remboursement des frais engagés est prévue par le règlement du jeu et que les participants en sont préalablement informés, étant précisé que ces jeux et concours ne peuvent constituer qu'un complément auxdits programmes et publications.

Certaines opérations publicitaires tendent à faire naître l'espérance d'un gain attribué au participant, qui serait acquis par la voie du sort. Elles ne peuvent être pratiquées que si elles n'imposent au participant aucune contrepartie financière ni dépense sous quelque forme que ce soit.

Dans le cadre des Applications de catégorie 4, les jeux concours avec promesse de gain et les loteries sont interdits.

Quel que soit le fonctionnement du jeu concours, le nombre d'échanges entre l'Utilisateur et l'Editeur doit être borné et annoncé à l'Utilisateur, conformément à l'article 1 C) de la charte de communication.

b) Les membres de la commission proposent de faire évoluer l'article 3.4 des chartes de déontologie Internet+ mobile et box de la manière suivante :

3.4 Service de jeux concours avec promesse de gain et loteries

Conformément au code de la sécurité intérieure, les jeux concours, tels que définis aux articles L. 322-2 et L. 322-2-1 du code de la sécurité intérieure, sont interdits.

Seuls les jeux concours avec promesse de gain et les loteries organisés dans le cadre des programmes télévisés et radiodiffusés, ainsi que dans les publications de presse définies à l'article 1er de la loi n° 86-897 du 1er août 1986 portant réforme du régime juridique de la presse, sont autorisés, dès lors que la possibilité pour les participants d'obtenir le remboursement des frais engagés est prévue par le règlement du jeu et que les participants en sont préalablement informés, étant précisé que ces jeux et concours ne peuvent constituer qu'un complément auxdits programmes et publications.

Certaines opérations publicitaires tendent à faire naître l'espérance d'un gain attribué au participant, qui serait acquis par la voie du sort. Elles ne peuvent être pratiquées que si elles n'imposent au participant aucune contrepartie financière ni dépense sous quelque forme que ce soit.

2) Résiliation du Service dans le cadre des Services à l'abonnement Internet+ (box et mobile)

Suite aux travaux menés par les éditeurs de service membres du GESTE, les membres de la Commission propose de faire évoluer l'article 4 de la charte de Conception Internet+ mobile et box de la manière suivante.

ARTICLE 4 : RESILIATION DU SERVICE DANS LE CAS DES SERVICES A L'ABONNEMENT

Sur l'ensemble des pages du Service de l'Editeur (notamment les pages affichées par l'Editeur suite au Parcours de Paiement, celles sur lesquelles le service est délivré, et celles sur lesquelles le service est proposé à l'Utilisateur), l'Editeur met à disposition de l'Utilisateur un bouton « Mon compte ».

En cliquant sur le bouton « Mon compte », l'Utilisateur accède à une page sur laquelle ne figurent que des informations relatives à la gestion de son compte utilisateur, et notamment un bouton explicite lui permettant de se désabonner. A ce titre, l'Editeur utilise un des termes « Désabonnement » ou « Résiliation » ou un terme dérivé.

En cliquant sur ce bouton, l'Utilisateur est redirigé vers une page sur laquelle figurent de manière visible, sans qu'il ne soit nécessaire pour l'Utilisateur de naviguer sur la page :

- Un bouton « Se désabonner » ou « Résilier », lui permettant, s'il est authentifié par l'Editeur et dans la mesure où l'Opérateur le permet, de résilier son abonnement sans qu'aucune autre action de sa part ne soit nécessaire.
- Dans le cas contraire, les instructions à suivre par l'Utilisateur pour se désinscrire du Service.

IV) Affiliation

La Commission Déontologique souhaite lancer un chantier relatif à l'affiliation, constatant que depuis plusieurs mois, les manquements déontologiques sont de plus en plus attribués aux pratiques des affiliés des Editeurs de Service Internet+, ce mode de communication pouvant entraîner une moins bonne maîtrise par les éditeurs :

- Des supports et pratiques de communication
- Des parcours client

A titre d'exemple, l'AFMM constate la présence quasi-systématique de communications concernant les éditeurs de service Internet+ sur les sites de streaming vidéo, et mettant en œuvre des communications et des parcours clients déloyaux vis-à-vis des Utilisateurs, et probablement également vis-à-vis des ayants-droits (sans que l'AFMM ne puisse l'affirmer de manière certaine).

D'autres cas, plus assimilables à de la fraude, ont également directement été attribués à des pratiques d'affiliés d'éditeurs de service Internet+.

V) Traitement des demandes clients via le site [infoconso-multimedia.fr](http://www.info-conso-multimedia.fr)

Depuis quelques semaines, les utilisateurs des services SMS+ et Internet+ ont la possibilité de renseigner un formulaire d'aide aux utilisateurs sur le site www.info-conso-multimedia.fr. Sur une année pleine, l'AFMM s'attend ainsi à traiter de 1500 à 2500 demandes de client via ce formulaire.

Il ressort des premières observations :

- 68% des demandes concernent la facture mobile, 32% la facture Internet ;
- 82% des demandes concernent une personne majeure ;
- 50% des demandeurs ont au préalable appelé leur opérateur, 39% l'éditeur concerné ; au global, pour 39% des demandeurs, ni l'opérateur ni l'éditeur concerné n'ont été appelés ;
- 53% des demandes concernent une résiliation, 19% un remboursement, 6% une demande d'information, 4% un blocage des solutions

Un rapport plus complet sera publié après quelques mois de mise en œuvre de ce formulaire.

VI) Renouvellement des membres de la commission

L'ensemble des membres représentant le GESTE et l'ACSEL devront être renouvelés d'ici la prochaine commission.

A la demande du GESTE, et à l'unanimité, deux sièges supplémentaires sont attribués au GESTE, ce qui porte le nombre de sièges de la commission à 18, se répartissant de la manière suivante :

- AFMM : 1 siège (1 représentant permanent)
- Bouygues Telecom : 1 siège
- Orange : 1 siège
- SFR : 1 siège
- Association Internet+ : 1 siège
- Association SVA+ : 1 siège
- ARPP : 1 siège
- GESTE : 7 sièges (dont 1 représentant permanent)
- MMAF : 2 sièges (dont 1 représentant permanent)
- ACSEL : 2 sièges (dont 1 représentant permanent)