

Règlement d'exécution (UE) 2019/2243 de la Commission
du 17 décembre 2019

établissant un modèle de récapitulatif contractuel devant être utilisé par les fournisseurs de services de communications électroniques accessibles au public en application de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

LA COMMISSION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne,

vu la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques ⁽¹⁾, et notamment son article 102, paragraphe 3,

considérant ce qui suit:

- (1) Afin de recenser les principaux éléments du récapitulatif contractuel que les fournisseurs de services de communications électroniques accessibles au public doivent communiquer aux consommateurs, aux microentreprises, aux petites entreprises et aux organisations à but non lucratif en application de l'article 102, paragraphes 1 et 2, de la directive (UE) 2018/1972, il conviendrait d'élaborer un modèle énonçant les principaux éléments du récapitulatif contractuel. Les récapitulatifs contractuels devraient reposer sur une structure et un format communs et être faciles à lire, à comprendre et à comparer.
- (2) Les informations figurant dans le récapitulatif contractuel, qu'elles soient imprimées ou disponibles sous forme électronique, doivent être conformes aux exigences pertinentes en matière d'accessibilité du droit de l'Union harmonisant les exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services, prévues par la directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil ⁽²⁾.
- (3) Le récapitulatif contractuel doit respecter les obligations découlant des dispositions législatives relatives à la protection des consommateurs telles que la directive 93/13/CEE du Conseil ⁽³⁾, la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil ⁽⁴⁾ et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil ⁽⁵⁾. Il doit également respecter les droits et obligations découlant des dispositions législatives relatives à la protection des données à caractère personnel, telles que le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil ⁽⁶⁾.
- (4) Afin de pouvoir être lu aisément, le récapitulatif contractuel ne devrait pas, sauf dans des cas dûment justifiés, dépasser l'équivalent d'une page A4 recto lorsqu'il est imprimé dans une police de caractères facilement lisible. Pour les services groupés, il ne devrait pas dépasser trois pages A4 recto lorsqu'il est imprimé dans une police de caractères facilement lisible. Un texte plus long pourrait se justifier, par exemple, pour des raisons d'accessibilité pour les consommateurs handicapés. Afin d'assurer la comparabilité entre les offres de services de communications électroniques, la mise en page du récapitulatif contractuel devrait comporter des rubriques se distinguant clairement et sous lesquelles il conviendrait de regrouper les différents éléments. Afin de faciliter la compréhension et de permettre aux consommateurs de repérer rapidement les informations importantes, les éléments pertinents figurant sous chaque rubrique devraient être décrits par des phrases courtes. Afin de faciliter la lecture et l'impression du récapitulatif contractuel, il conviendrait de laisser des marges suffisantes entre les bordures et le texte du récapitulatif.

⁽¹⁾ JO L 312 du 17.12.2018, p. 36.

⁽²⁾ Directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services (JO L 151 du 7.6.2019, p. 70).

⁽³⁾ Directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs (JO L 95 du 21.4.1993, p. 29).

⁽⁴⁾ Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil (JO L 149 du 11.6.2005, p. 22).

⁽⁵⁾ Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil (JO L 304 du 22.11.2011, p. 64).

⁽⁶⁾ Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (JO L 119 du 4.5.2016, p. 1).

- (5) La bonne lisibilité d'une police de caractères dépend de plusieurs facteurs, et consiste dans le rapport entre la distance de visualisation, la hauteur des caractères et la possibilité ou non d'agrandir aisément la taille de la police lorsque le document est fourni par voie électronique. En cas de lecture à une distance rapprochée, une taille de police d'au moins 10 points est considérée comme facilement lisible pour de nombreux consommateurs. Les titres de rubriques devraient pouvoir être clairement différenciés du texte, par exemple par une police de plus grande taille. Des polices de caractères sans empattement couramment employées pourraient être utilisées pour améliorer la lisibilité. Il conviendrait également d'assurer la bonne lisibilité par un contraste suffisant, conformément aux pratiques les plus récentes, entre la police de caractères et l'arrière-plan, en particulier lorsque des couleurs sont utilisées.
- (6) Il est prévu que le récapitulatif contractuel soit normalement présenté dans une police de caractères d'au moins 10 points, mais les appareils électroniques ou les canaux utilisés pour la vente de services de communications électroniques, tels que des services prépayés vendus essentiellement par des détaillants, pourraient nécessiter de réduire les dimensions du récapitulatif contractuel si cela se justifie, par exemple afin de les adapter au conditionnement ou à l'appareil. Les services prépayés sont parfois vendus dans des conditionnements dont les dimensions rendraient impossible l'utilisation d'une taille de police de 10 points.
- (7) Il conviendrait de faire figurer directement dans le récapitulatif contractuel les informations exigées et non de renvoyer à d'autres sources d'information, sauf mention expresse dans les instructions pour compléter le récapitulatif contractuel. Le recours à des visuels, comme les symboles, les icônes et les graphiques, ou l'utilisation d'hyperliens ou de fenêtres contextuelles ne devraient pas nuire à la bonne lisibilité ni être gênants au point de pouvoir détourner l'attention du consommateur du contenu du récapitulatif contractuel. Il conviendrait que le contenu du récapitulatif contractuel porte sur les informations essentielles dont le consommateur a besoin pour comparer des offres et prendre une décision éclairée.
- (8) Il convient d'éviter le langage spécialisé, le jargon technique et les acronymes.
- (9) La description des services de manière normalisée revêt une grande importance pour les consommateurs. Il conviendrait de préciser les services mentionnés dans le récapitulatif contractuel et les volumes inclus par période de facturation, s'il y a lieu. Ces volumes devraient faire référence à la quantité d'appels, de messages et de données incluse dans le service ainsi que, le cas échéant, à la politique d'utilisation raisonnable de l'itinérance appliquée par le fournisseur. Les volumes d'appels devraient être mesurés en minutes ou en secondes, conformément aux informations précontractuelles du fournisseur, les messages devraient être comptabilisés à l'unité et les volumes de données mesurés en mégaoctets ou en gigaoctets, le cas échéant.
- (10) Le récapitulatif contractuel devrait énoncer des informations permettant aux consommateurs de prendre contact avec leur fournisseur, notamment en cas de réclamation. Les coordonnées utiles peuvent mentionner, outre une adresse électronique ou un numéro de téléphone, la possibilité d'utiliser des formulaires web ou d'autres moyens de contact direct.
- (11) La description des services de communications électroniques devrait être claire et indiquer leurs principales caractéristiques. Il conviendrait, s'il y a lieu, de décrire le type d'équipement.
- (12) L'article 4, paragraphe 1, point d), du règlement (UE) 2015/2120 du Parlement européen et du Conseil ⁽⁷⁾ exige qu'un contrat incluant des services d'accès à l'internet fournisse également une explication claire et compréhensible, pour les réseaux fixes, en ce qui concerne le débit minimal, normalement disponible, maximal et annoncé pour le téléchargement descendant et ascendant ou, dans le cas des réseaux mobiles, le débit maximal estimé et annoncé pour le téléchargement descendant et ascendant. L'article 102, paragraphe 3, point f), de la directive (UE) 2018/1972 exige de faire figurer dans le récapitulatif contractuel un résumé de ces informations. Il conviendrait de reprendre dans le récapitulatif contractuel le débit minimal, normalement disponible et maximal pour le téléchargement descendant et ascendant des services d'accès à l'internet en ce qui concerne les réseaux fixes et, dans le cas des réseaux mobiles, le débit maximal estimé pour le téléchargement descendant et ascendant des services d'accès à l'internet.

(7) Règlement (UE) 2015/2120 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 établissant des mesures relatives à l'accès à un internet ouvert et aux prix de détail pour les communications à l'intérieur de l'Union européenne réglementées et modifiant la directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques et le règlement (UE) n° 531/2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union (JO L 310 du 26.11.2015, p. 1).

- (13) L'article 4, paragraphe 1, point e), du règlement (UE) 2015/2120 exige que les contrats incluant des services d'accès à l'internet prévoient une explication claire et compréhensible des voies de recours ouvertes au consommateur conformément au droit national en cas d'écart entre les performances réelles du service d'accès à l'internet et les performances indiquées dans le contrat. L'article 102, paragraphe 3, point f), de la directive (UE) 2018/1972 exige de faire figurer dans le récapitulatif contractuel un résumé de cette explication. Le récapitulatif contractuel devrait inclure un résumé des voies de recours ouvertes au consommateur conformément au droit national s'il existe un écart entre, d'une part, les performances réelles du service d'accès à l'internet quant au débit ou à d'autres paramètres de qualité de service et, d'autre part, les performances indiquées dans le contrat.
- (14) Les informations sur le prix devraient comprendre le prix d'activation applicable, les frais récurrents et liés à la consommation, tels que le prix par période de facturation et par mois afin de permettre des comparaisons, ainsi que les remises éventuelles et, s'il y a lieu, le prix de l'équipement. Lorsqu'un prix promotionnel s'applique, il convient de l'indiquer clairement, en précisant la période de validité de la remise et le prix total sans la promotion. Les informations sur les tarifs qui ne sont pas inclus dans le prix récurrent peuvent être nombreuses mais il devrait suffire d'indiquer dans le récapitulatif contractuel que ces informations, qui font partie de l'ensemble des informations précontractuelles, sont mises à disposition séparément, par exemple par voie électronique.
- (15) Il convient que les informations sur les conditions de résiliation figurant sous la rubrique «Durée, renouvellement et résiliation» se réfèrent, y compris pour les offres groupées, à la résiliation du contrat en raison de l'expiration de sa durée et à la résiliation anticipée si cette dernière est prévue par le droit de l'Union et le droit national; sont alors mentionnés les frais exposés en cas de résiliation anticipée et des informations sur le déblocage des équipements terminaux.
- (16) Dans le cas où les informations sur les différents produits et services à l'intention des utilisateurs finaux handicapés seraient nombreuses et varieraient, le récapitulatif contractuel peut indiquer que ces informations détaillées sont mises à disposition séparément, par exemple par voie électronique.
- (17) Les fournisseurs peuvent faire figurer, dans la section facultative consacrée aux autres informations utiles, des informations supplémentaires, exigées par le droit de l'Union ou le droit national, dont le consommateur disposera avant d'être lié par un contrat ou par une offre du même type. Ces informations pourraient comprendre, par exemple, des informations concernant le changement de fournisseur, la sécurité, la gestion des données à caractère personnel, la consommation d'énergie ou la production de carbone. Dans le cas où les États membres exerceraient leur faculté de maintenir ou d'introduire dans leur droit national des dispositions portant sur des aspects qui ne relèvent pas de l'article 102 de la directive (UE) 2018/1972, les fournisseurs pourraient consigner les informations correspondantes dans cette section facultative.
- (18) En application de l'article 123 de la directive (UE) 2018/1972, la Commission doit réexaminer périodiquement l'application du présent règlement d'exécution, dans le cadre du rapport sur l'application de la partie III, titre III, de cette directive.
- (19) L'Organe des régulateurs européens des communications électroniques a été consulté.
- (20) Les mesures prévues par le présent règlement sont conformes à l'avis du comité des communications,

A ADOPTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

Article premier

Modèle de récapitulatif contractuel

Les fournisseurs de services de communications électroniques accessibles au public, autres que les services de transmission utilisés pour la fourniture de services de machine à machine, utilisent le modèle figurant en Partie A de l'annexe, en se conformant aux instructions énoncées en Partie B de l'annexe, lorsqu'ils fournissent le récapitulatif contractuel.

*Article 2***Présentation du contenu**

1. Le récapitulatif contractuel ne dépasse pas, sauf dans des cas dûment justifiés, l'équivalent d'une page A4 recto lorsqu'il est imprimé. Lorsque les services ou les services et l'équipement terminal, comprenant au moins un service d'accès à l'internet ou un service de communications interpersonnelles fondé sur la numérotation accessible au public, sont regroupés en un contrat unique, le récapitulatif contractuel ne dépasse pas, sauf dans des cas dûment justifiés, l'équivalent de trois pages A4 recto lorsqu'il est imprimé.
2. Les informations énoncées dans le récapitulatif contractuel sont présentées suivant l'ordre des rubriques figurant en annexe, au format portrait. La police de caractères utilisée est choisie de manière à ce que le texte soit facilement lisible. La taille de la police est d'au moins 10 points. Dans des circonstances dûment justifiées, la taille de la police peut être réduite; en pareils cas, la possibilité est prévue d'agrandir le récapitulatif contractuel par des moyens électroniques ou de le recevoir, sur demande, dans une taille de police d'au moins 10 points.
3. Le contenu du récapitulatif contractuel se lit aisément et présente un contraste suffisant entre la police de caractères et l'arrière-plan, en particulier lorsque des couleurs sont utilisées. Les visuels ne se superposent pas au texte.
4. Le récapitulatif contractuel est rédigé en des termes aisément lisibles et compréhensibles pour les consommateurs. Le récapitulatif contractuel porte sur les informations essentielles dont le consommateur a besoin pour comparer des offres et prendre une décision éclairée.
5. Les rubriques se distinguent clairement du texte.

*Article 3***Entrée en vigueur et application**

Le présent règlement entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

Il est applicable à partir du 21 décembre 2020.

Le présent règlement est obligatoire dans tous ses éléments et directement applicable dans tout État membre.

Fait à Bruxelles, le 17 décembre 2019

Par la Commission
La présidente
Ursula VON DER LEYEN

ANNEXE

MODELE DE RECAPITULATIF CONTRACTUEL**PARTIE A – Modèle**

[Nom du service]

[Fournisseur/logo du fournisseur]

[Coordonnées]

Récapitulatif contractuel

- Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE ⁽¹⁾.
- Il permet de comparer des offres de services.
- Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

Services et équipement

[...]

Débts du service internet et voies de recours

[...]

Prix

[...]

Durée, renouvellement et résiliation

[...]

Caractéristiques à l'intention des utilisateurs finaux handicapés

[...]

Autres informations utiles

[...]

⁽¹⁾ Article 102, paragraphe 3, de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (JO L 321 du 17.12.2018, p. 36).

PARTIE B - Instructions pour compléter le modèle de récapitulatif contractuel

Le service ou le nom commercial du ou des services de communications électroniques offerts est placé immédiatement au-dessus du titre «Récapitulatif contractuel». Le nom du fournisseur suit immédiatement le nom du ou des services de communications électroniques. Le fournisseur peut insérer son logo à droite du titre «Récapitulatif contractuel». Les trois phrases introductives font partie intégrante du récapitulatif contractuel et ne sont pas modifiées.

Le nom, l'adresse et les coordonnées directes du fournisseur et, si elles sont différentes, les coordonnées directes pour toute réclamation, figurent sous le nom du fournisseur. Le récapitulatif contractuel est daté.

Lorsque le contrat n'inclut pas la fourniture d'équipements terminaux, la référence aux équipements dans la rubrique «Service(s) et équipements» est supprimée ou il est indiqué qu'elle est sans objet. Lorsque le contrat n'inclut pas de service d'accès à l'internet, la section intitulée «Débits du service internet et voies de recours» est supprimée ou il est indiqué qu'elle est sans objet. En l'absence de toute autre information, la section «Autres informations utiles» est supprimée ou il est indiqué qu'elle est sans objet.

On utilise une police en italique dans la Partie A pour illustrer le fait que les rubriques susmentionnées et les informations y afférentes ne sont pas systématiquement obligatoires. Les crochets figurant dans la Partie A sont remplacés par les informations requises.

Section «Services et équipements»

Est incluse la description des principales caractéristiques du ou des services de communications électroniques, par exemple: la téléphonie vocale fixe, la téléphonie vocale mobile, l'accès à l'internet mobile, l'accès à l'internet fixe, le service de transmission utilisé pour la télédiffusion ou des services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation. Pour les offres groupées prévues à l'article 107 de la directive (UE) 2018/1972, sont également décrits le type d'équipement terminal ainsi que les services, comme les bouquets de télévision, la vidéo à la demande ou d'autres services de médias, s'il y a lieu. En ce qui concerne les services de transmission utilisés pour la télédiffusion et les offres groupées incluant des services de cette nature, les types de bouquets de télévision offerts peuvent être décrits au cas où il ne serait pas possible d'énumérer toutes les chaînes incluses dans le bouquet. En ce qui concerne les offres groupées, les services sont énumérés dans l'ordre mentionné dans le présent paragraphe. Cette description comprend, s'il y a lieu, le volume ou la quantité d'appels, de messages et de données ainsi que la politique d'utilisation raisonnable de l'itinérance appliquée par le fournisseur.

Section «Débits du service internet et voies de recours»

Lorsque le service comprend un accès à l'internet, un résumé des informations exigées en vertu de l'article 4, paragraphe 1, points d) et e), du règlement (UE) 2015/2120 est inclus. Sont indiqués, pour le service fixe d'accès à l'internet, le débit minimal, normalement disponible et maximal de téléchargement descendant et ascendant et, pour le service mobile d'accès à l'internet, le débit maximal estimé de téléchargement descendant et ascendant. Les voies de recours ouvertes au consommateur conformément au droit national en cas d'écart permanent ou récurrent entre les performances réelles du service d'accès à l'internet quant au débit ou à d'autres paramètres de qualité de service et les performances indiquées dans le contrat sont décrites sommairement.

Section «Prix»

Pour les services de communications électroniques fournis contre paiement direct d'une somme d'argent, cette section comprend les prix pour l'activation du service ainsi que les frais récurrents ou liés à la consommation.

Pour les contrats d'abonnement, est indiqué le prix récurrent, taxes comprises, par période de facturation ainsi que par mois, si la période de facturation est autre que mensuelle. Tous les prix fixes supplémentaires, applicables par exemple à l'activation du service, et, s'il y a lieu, le prix de l'équipement sont indiqués, de même que toute remise limitée dans le temps, le cas échéant.

S'il y a lieu, les frais liés à la consommation qui s'appliqueront après le dépassement des volumes inclus dans le prix récurrent sont indiqués dans le récapitulatif contractuel. S'il y a lieu, il est indiqué que les informations sur les tarifs afférents à des services supplémentaires qui ne sont pas inclus dans les prix récurrents sont mises à disposition séparément.

Si le service est fourni sans paiement direct d'une somme d'argent, mais soumis à certaines obligations incombant aux utilisateurs en tant que condition d'une prestation, cela est indiqué.

Section «Durée, renouvellement et résiliation»

Les informations relatives à la durée du contrat en mois et les principales conditions de son renouvellement, de sa résiliation en raison de l'expiration de sa durée et de son éventuelle résiliation anticipée sont consignées dans le récapitulatif contractuel. Sont indiqués les frais exposés en cas de résiliation anticipée ainsi que, notamment, des informations sur le déblocage des équipements terminaux. Ces informations seront sans préjudice d'autres motifs de résiliation prévus par le droit de l'Union ou par le droit national, par exemple en cas de défaut de conformité avec le contrat.

Section «Caractéristiques à l'intention des utilisateurs finaux handicapés»

Cette section contient des informations sur les principaux produits et services à l'intention des utilisateurs finaux handicapés. Pour autant qu'elles soient disponibles, ces informations peuvent inclure au moins les services de texte en temps réel, de conversation totale et de relais, les communications d'urgence accessibles, les équipements spécialisés, les tarifs spéciaux et les informations accessibles. S'il y a lieu, il peut être indiqué que des informations détaillées sont mises à disposition séparément.

Section «Autres informations utiles»

Les fournisseurs peuvent y faire figurer toute information supplémentaire, exigée par le droit de l'Union ou le droit national, dont le consommateur disposera avant d'être lié par un contrat ou par une offre du même type.
