



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Internet

Question écrite n° 70413

Texte de la question

M. Jean-Claude Fruteau attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation sur les pratiques commerciales de certains fournisseurs d'accès Internet et plus particulièrement sur celles de l'entreprise Free. En effet, selon une récente plainte déposée par l'association UFC-Que choisir, Free inciterait ses nouveaux clients à souscrire à une option payante et inclurait dans ses contrats des clauses illicites au détriment de ses abonnés. L'association dénonce une pratique de plus en plus répandue, notamment dans le commerce en ligne, qui consiste à précocher d'office une option au moment de l'inscription ou de l'achat. Ainsi, si le client n'y prend pas garde, il se retrouve engagé sans le vouloir à payer une option dont le coût est bien souvent non négligeable. Dans le cas d'espèce, il s'agit d'une option dite service plus facturée 9,90 euros par mois. Par ailleurs, l'association reproche au FAI une présentation en ligne trompeuse car le montant des mensualités affiché sur le site reste irrémédiablement fixé à 29,99 euros par mois alors qu'il devrait passer à 39,98 euros. En outre, l'UFC-Que choisir dénonce également le fait que Free facture 4 euros supplémentaires par mois et impose un dépôt de garantie de 400 euros aux clients qui souhaitent utiliser un autre moyen de paiement que le prélèvement automatique. Enfin, d'autres soucis apparaîtraient encore lorsque l'abonné souhaite quitter ce FAI car, selon leurs investigations, le délai de résiliation serait trop long (un mois au lieu de 10 jours fixé par la législation) et les frais trop élevés. Il souhaite donc savoir s'il entend demander à ses services des investigations plus précises sur le sujet et souhaite connaître les mesures que le Gouvernement entend prendre pour assurer une meilleure protection des consommateurs.

Texte de la réponse

L'association UFC-Que choisir a engagé des actions contentieuses à l'encontre de l'opérateur de communications électroniques Free. S'agissant de procédures judiciaires, il appartient à la juridiction qui a été saisie par cette association d'apprécier souverainement le bien-fondé des griefs exposés. L'amélioration des relations entre les opérateurs de communications électroniques et les consommateurs est une priorité de l'action gouvernementale. La loi du 3 janvier 2008 qui a renforcé la protection économique des consommateurs dans ce secteur et les efforts accomplis par les opérateurs ont permis d'enregistrer des progrès, illustrés par la tendance à la baisse des plaintes enregistrées dans le cadre du baromètre des réclamations de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. Le nombre de ces plaintes a décliné de 41 % entre le premier semestre de l'année 2008 et celui de l'année 2009. Les services de l'État sont très attentifs à ce que les opérateurs poursuivent l'effort engagé et prennent toutes les mesures nécessaires à la résorption des difficultés persistantes. Ils maintiennent à cette fin un dialogue étroit avec l'ensemble des entreprises du secteur, notamment l'opérateur Free, et les associations de consommateurs. Des mesures appropriées sont prises lorsque sont constatés des manquements aux règles en vigueur, notamment aux dispositions de la section 11 du chapitre Ier du titre II du code de la consommation qui encadre les contrats de communications électroniques.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Claude Fruteau](#)

Circonscription : Réunion (5^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 70413

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 2 février 2010, page 979

Réponse publiée le : 2 mars 2010, page 2377