



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Internet

Question écrite n° 78605

Texte de la question

Mme Claude Darciaux 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 d'Alice. De nombreux habitants de sa commune (Longvic) dénoncent certaines pratiques de ce fournisseur d'accès à Internet : il inciterait ses nouveaux clients à souscrire à des options payantes, à s'engager sans contrat écrit, et à surfacturer leur offre fixée à 19,99 euros dans leur spot publicitaire au motif que cette commune se situe en zone dégroupée sans plus d'explication. Elle lui demande donc les mesures qu'il compte prendre afin de soutenir les consommateurs contre d'éventuels abus en la matière.

Texte de la réponse

À l'instar de tous les opérateurs de communications électroniques, Alice, qui a été rachetée par Free en 2008, fait l'objet d'un suivi très régulier par les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). À la suite de la réception de plaintes émanant du département de la Côte-d'Or, les services de la DGCCRF ont engagé une investigation sur les pratiques dénoncées. Il va de soi que dans l'hypothèse où des manquements aux règles en vigueur seraient constatés, ces services ne manqueraient pas de prendre les mesures appropriées. Sur un plan plus général, 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 DGCCRF. Le nombre de ces plaintes a en effet décliné de 36 % entre l'année 2008 et l'année 2009. Ce mouvement à la baisse se confirme pour 2010. Les services de l'État sont très vigilants quant à la poursuite des efforts engagés par les opérateurs et prennent toutes les mesures nécessaires à la résolution des difficultés persistantes. Ils maintiennent, à cette fin, un dialogue étroit avec l'ensemble des entreprises du secteur. Ces échanges permettent de demander aux entreprises, lorsque cela est justifié, d'infléchir leur comportement afin d'éviter le recours à la voie contentieuse. En outre, des enquêtes sont régulièrement réalisées pour vérifier la bonne application des règles en vigueur.

Données clés

Auteur : [Mme Claude Darciaux](#)

Circonscription : Côte-d'Or (3^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 78605

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 : 11 mai 2010, page 5154

Réponse publiée le : 5 octobre 2010, page 10810