



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone et Internet

Question écrite n° 31263

Texte de la question

M. Dino Cinieri interroge M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme et des services sur les contentieux commerciaux qui tendent à se développer entre clients et professionnels notamment dans le secteur des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Il lui demande de bien vouloir lui préciser quel est le champ d'action exact de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes en la matière.

Texte de la réponse

La direction générale de la concurrence, de la consommation, et de la répression des fraudes (DGCCRF) intervient dans le secteur des nouvelles technologies de l'information et de la communication au titre de l'ensemble de ses missions, tout spécialement celles relatives à la régulation concurrentielle et à la protection économique des consommateurs. En liaison avec d'autres administrations ou instances, telles que le Conseil de la concurrence ou l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP), la DGCCRF apporte une contribution aux réflexions et travaux gouvernementaux relatifs à la régulation de ce secteur. Elle participe à l'élaboration puis (notamment via ses enquêtes) à la mise en oeuvre des nouvelles dispositions législatives et réglementaires. À titre d'exemple, cette direction joue un rôle-clé pour l'application des dispositions de la loi du 3 janvier 2008 qui renforcent significativement la protection des abonnés aux services de communications électroniques (en matière de durées d'engagement, de modalités de la résiliation, de consentement express pour la souscription à des options offertes gratuitement dans un premier temps, ou encore pour la non-surtaxation des numéros d'appels des hotlines d'assistance). Un autre exemple est celui des dispositions de la loi de modernisation de l'économie relatives au développement de la fibre optique, qui prévoient un garde-fou pour garantir l'égal accès des concurrents aux infrastructures pour offrir aux consommateurs des prestations de communications électroniques (téléphonie, internet et services télévisuels). La DGCCRF assure également, sous l'autorité du secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation, une surveillance des entreprises donnant lieu au plus grand nombre de plaintes dans le cadre du suivi du baromètre des réclamations. Elle pilote enfin différentes actions concrètes visant à améliorer les relations entre opérateurs et consommateurs. Parmi ces actions, on peut citer la réalisation et l'actualisation du guide pratique des communications électroniques dans le cadre du Conseil national de la consommation (CNC). Une nouvelle version de ce guide a été rendue publique par le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation le 21 octobre 2008, conjointement avec un dispositif d'alerte contre les SMS frauduleux (via le numéro 33700 - système signal spam SMS) et un plan d'action contre les changements de lignes non sollicités (« écrasements à tort »).

Données clés

Auteur : [M. Dino Cinieri](#)

Circonscription : Loire (4^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 31263

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, petites et moyennes entreprises, tourisme et services

Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 23 septembre 2008, page 8101

Réponse publiée le : 13 janvier 2009, page 324