



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Internet

Question écrite n° 66913

Texte de la question

M. Michel Vergnier 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 démarches que l'association de défense des consommateurs a entamé envers l'opérateur Free. En effet, UFC-Que choisir reproche au fournisseur d'accès à Internet des "pratiques déloyales et illicites" dans ses conditions de vente. Il lui demande ce que compte faire le Gouvernement afin de soutenir les consommateurs les plus fragilisés contre d'éventuels abus.

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 I du titre II du code de la consommation qui encadre les contrats de communications électroniques.

Données clés

Auteur : [M. Michel Vergnier](#)

Circonscription : Creuse (1^{re} circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 66913

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 : 15 décembre 2009, page 11882

Réponse publiée le : 9 février 2010, page 1359