ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Internet

Question écrite n° 70412

Texte de la question

Mme Colette Langlade 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 Free. Le fournisseur d'accès à Internet est accusé par l'association de consommateur UFC-Que choisir d'inciter ses nouveaux clients à souscrire à une option payante et d'inclure dans ses contrats des clauses illicites au détriment de ses abonnés. L'association dénonce la pratique qui consiste à précocher d'office l'option Service plus au moment de l'inscription à l'offre triple play sur le site de Free. S'il n'y prend pas garde, le client se retrouve engagé sans le vouloir à payer cette option à 9,99 euros par mois. La présentation en ligne est d'autant plus trompeuse que 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. 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. D'autres soucis apparaissent encore lorsque l'on souhaite quitter le FAI : le délai de résiliation est trop long (un mois au lieu de 10 jours fixé par la législation) et les frais trop élevés. Elle lui demande donc les mesures qu'il compte prendre 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 décru 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 consommateur. 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 : Mme Colette Langlade
Circonscription : Dordogne (3e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche
Type de question : Question écrite

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/13/questions/QANR5L13QE70412

Numéro de la question : 70412
Rubrique : Télécommunications
Ministère interrogé : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation
Ministère attributaire : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 2 février 2010, page 978
Réponse publiée le : 2 mars 2010, page 2377