

# Moins de problèmes avec la téléphonie et Internet

Luc Chatel, secrétaire d'Etat chargé de l'Industrie et de la Consommation, porte-parole du gouvernement, a présenté mardi 3 mars à Bercy les résultats du second semestre 2008 du baromètre des réclamations des consommateurs. Il en a profité pour annoncer une série de mesures destinées à améliorer la protection des consommateurs.

Concernant la vente à distance, le ministre a invité les membres de la Fevad (fédération du e-commerce et de la vente à distance) à mettre en place volontairement, d'ici le 1<sup>er</sup> septembre 2009, le débit à l'expédition pour tout achat réalisé sur Internet ou par correspondance (catalogues etc.). Ou, alternativement, un mécanisme de garantie financière pour assurer le bon déroulement de la commande. Cette démarche sera ensuite élargie à toute entreprise de vente à distance, avec la création d'un label commun pour permettre aux consommateurs de bien identifier les entreprises qui offriront ces garanties à leurs clients.

Concernant la téléphonie et l'Internet mobile, si la mise en œuvre depuis le 1<sup>er</sup> juin 2008 des mesures de la loi "Chatel" (résiliation en moins de 10 jours,

restitution des avances et dépôts de garantie sous 10 jours, gratuité du temps d'attente et non surtaxation du numéro d'appel à la hotline, possibilité de résilier son contrat à compter du 13<sup>e</sup> mois moyennant un dédit plafonné au quart des mensualités restantes, etc.) a permis de faire baisser de 22 % les réclamations des consommateurs dans le secteur des télécoms-Internet, Luc Chatel a souligné sa volonté d'améliorer l'information des consommateurs en matière de tarification des offres d'Internet mobile. Se fondant sur le rapport que lui avait remis l'Arcep le 16 juillet dernier "sur les évolutions tarifaires des prestations de SMS et de transmission de données sur les réseaux de téléphonie mobile français", le ministre a ainsi demandé à la Fédération Française des télécoms (FFT) de s'assurer que tous les opérateurs mettent en place, avant la fin du mois de juin prochain, des dispositifs d'alerte, mais également de blocage de la facturation dès lors qu'un certain montant critique de dépense d'Internet mobile est dépassé. Depuis le mois de juillet 2007, l'ensemble des réclamations des consommateurs adressées à la DGCCRF fait l'objet d'un enregis-

trement détaillé. L'analyse de ces données, au travers du baromètre des réclamations, permet de disposer d'une vision générale des difficultés rencontrées par les consommateurs dans leur vie quotidienne. Les résultats du 2<sup>nd</sup> semestre 2008, présentés début mars, montrent pour la première fois une stabilisation des attentes des consommateurs : -1,2 % de réclamations par rapport au semestre précédent et une tendance annuelle de 140 000 réclamations.

## Le secteur de l'énergie débarque

Pour la première fois également, le secteur de la téléphonie-Internet n'est plus en tête des réclamations. C'est désormais le secteur des produits non-alimentaires (dont plus de 50 % des réclamations font suite à une vente à distance) qui est à la première place, du fait de la liquidation judiciaire de deux entreprises. Si l'on exclut ces deux cas, les réclamations suite à une vente à distance diminuent de 15 %. S'il n'est qu'en neuvième position, le secteur de l'énergie a vu les réclamations augmenter de 53 % du fait du décollage de l'ouverture des marchés au 2<sup>nd</sup> semestre 2008.