



YVES DNOYELLE

Chaque semaine
M^e Alain Bensoussan,
avocat à la cour
d'appel de Paris
et spécialiste
en droit de
l'informatique, vous
informe de vos droits.

La DGCCRF va contrôler davantage les opérateurs Télécom et Internet

Le premier baromètre des plaintes des consommateurs de la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) a été rendu public le 6 février 2008. Parmi les secteurs qui concentrent de nombreuses réclamations, figure celui de la

communication et de la téléphonie, qui représente à lui seul 28,1 % des plaintes des consommateurs reçues par la DGCCRF au second semestre 2007 (soit 17 808 réclamations). L'analyse montre que les problèmes rencontrés dans ce secteur portent sur l'inexécution

totale ou partielle de la prestation, la non-prise en compte des demandes de résiliation, les contestations de facture et la souscription forcée d'abonnement. Dans son plan d'action pour réguler la situation, la DGCCRF compte sur la mise en œuvre effective

des mesures de la loi Chatel du 3 janvier 2008 (voir Micro Hebdo numéro 508) et des nouveaux pouvoirs qu'elle a acquis depuis la loi du 17 décembre 2007 (injonction, action en cessation devant le juge civil). En ce qui concerne les actions spéciales contre la

souscription forcée d'abonnement dans le secteur de la téléphonie et d'Internet, la DGCCRF annonce qu'elle va opérer une surveillance particulière des entreprises les plus concernées et demander à la Fédération française des télécoms de proposer un code de bonne conduite.