

L'actu

- A la une
- Stratégies & marchés
- Cyberpouvoirs
- Hardware
- Software
- Mobilité Télécoms
- Internet
- Virus & Secur-IT
- Réseaux Stockage
- Humeur - Détours
- Green IT
- Ces 7 derniers jours

Stratégies & marchés



Plaintes : le FDI et la justice signent un accord pour les internautes

07-04-2009

Par Olivier Robillart

 [Partager sur Viadeo](#)

Le Forum des droits sur l'Internet et la Cour d'appel de Paris viennent de signer une convention. Objectif est d'améliorer la médiation et l'information des consommateurs

Publicité La FDI (**Forum des droits de l'internet**) et la justice marchent main dans la main. Si le dernier baromètre gouvernemental pour le second trimestre 2008 constate une [baisse des plaintes dans le secteur des télécoms de 22%](#), la pédagogie reste de mise.

Les réclamations concernant les prestations des opérateurs de téléphonie mobile et les **fournisseurs d'accès Internet (23,5% du total)** sont passées en deuxième position, juste derrière les réclamations concernant les **produits non alimentaires (26,2%)**.

Néanmoins, dans le classement des entreprises les plus critiquées pour leur service, "les groupes de télécommunication et d'Internet sont classés parmi les 5 premiers du top 10" constatait récemment Luc Chatel, secrétaire d'Etat aux Telecommunications. **Un motif pour développer un partenariat associations-Justice.**

Dès le mois de mai, les personnes ayant des questions liées au Web seront désormais orientées par les greffes des **tribunaux pilotes vers le service d'information du public du FDI**. De même, les consommateurs seront invités à choisir la voie de la médiation juridique plutôt que l'action judiciaire. Une mesure servant à simplifier, accélérer les procédures mais aussi à **désengorger les tribunaux de ce type de plainte**. Le service du Forum appelé "*Médiateur Du Net*" pourra même être désigné comme **médiateur**.

A en croire la Cour d'appel de Paris, plusieurs juridictions seraient déjà **volontaires** pour mettre en place la mesure. Les tribunaux des 2e, 4e, 5e, 10e, 16e et 17e arrondissements de Paris, ainsi que celui de Juvisy-sur-Orge dans le département de l'Essonne seraient les premiers "élus".

Une décision pilote qui, on l'espère, pourra s'étendre à tout le territoire. Récemment, l'**Afutt** (Association française des utilisateurs télécoms) a noté une [baisse des plaintes en matière de Telecoms](#) : **7.975 plaintes l'an passé contre 10.300 en 2007, soit un repli de 23%**.

Là aussi, **Internet représente la majeure partie des plaintes (58%) comptabilisées**. Un chiffre en forte baisse mais qui cache quelque peu la forêt puisque le Net reste 6 fois plus conflictuel que le **mobile et 9 fois plus que le fixe...**

Le prochain patch day de Microsoft s'annonce copieux



Le bulletin de sécurité d'avril promet beaucoup. Pas moins de huit bulletins dont cinq critiques seraient au prog... [Plus...](#)

Publicité

newsletter

Chaque matin l'actualité IT synthétisée par email

Déjà abonné ? Accédez à votre compte

10

voter pour



[Version imprimable](#)



[Bien noter cet article](#)



[Poster un commentaire](#)

Publicité
.....

Articles associés :

- Le dépôt de plaintes virtuel entre en phase de test
- En plus de la 'hotline', Free facturerait également le temps d'attente
- Baisse des plaintes contre les opérateurs télécoms. Mais...
- Plaintes télécoms : Free et SFR mauvais élèves de la classe
- Facture Internet mobile : Luc Chatel veut un système de blocage
- YouTube dans le collimateur de la Sacem

Chercher Silicon.fr

Chercher



[S'abonner](#)

[Votre compte](#)

[Plan du site](#)

silicon.fr
Actualité Business et Technologies



[VNUNet.fr](#) | [Silicon.fr](#) | [TheInquirer.fr](#) | [Gizmodo.fr](#) | [ChannellInsider.fr](#) |
[eWeekEurope.fr](#)

[Les news Silicon.fr sur votre site](#) | [Newsletter](#) | [Plan du site](#) | [Votre compte](#) |

[Nous contacter](#) | [Annoncer sur Silicon.fr](#)



Agence de Presse Magazine © 2000-2009 Silicon fr - VNU Business Media Europe.