

Mardi 15 septembre 2009



---

## **Internet et télécoms : les plaintes diminuent, mais...**

Selon la Direction de la répression des fraudes, le nombre de réclamations ont baissé au premier semestre 2009. Mais Internet et les télécoms concentrent encore la majorité des plaintes des consommateurs.

La qualité de service semble être en hausse chez les opérateurs Internet et télécoms. Selon le dernier bilan de la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes), le nombre de plaintes liées à ces secteurs est en baisse au premier semestre 2009.

Concrètement, le repli atteint 27,5% sur un an avec 11 769 réclamations (sur plus de 55 000 au total). Les griefs des consommateurs se concentrent autour des problèmes de facturation, surtout dans le domaine de l'Internet mobile avec des plaintes en hausse importante. Les notions quelques fois exagérées « d'illimité » des opérateurs provoquent certaines surprises sur les factures des abonnés.

Hausse des plaintes liées à l'Internet mobile

L'indisponibilité des services et les problèmes de contrat et de résiliation demeurent également au centre des plaintes des abonnés.

Reste que la tendance baissière se confirme. En 2008, l'AFUTT, l'Association Française des Utilisateurs de Télécommunications qui réceptionne les plaintes déclaratives des abonnés, a comptabilisé 7 975 plaintes contre 10 300 en 2007, soit une baisse de 23%.

Comment expliquer ces baisses sensibles ? Les opérateurs ont fait des efforts mais surtout, la mise en place de la loi Chatel (abonnements, commerce en ligne...) a permis de limiter les abus.

Grand seigneur, la DGCCRF ne communique pas le classement des opérateurs qui concentrent le plus de plaintes. Mais l'AFUTT ne s'embarrasse pas de manières. Pour 2008, l'association indique qu'Orange a le plus faible indice de conflictualité avec 19% des plaintes reçues, contre 35% pour SFR et 38% pour Free.

Bouygues Télécom meilleur élève qu'Orange et SFR

Dans le mobile, Bouygues Telecom aurait été en 2008 le meilleur élève, suivi d'Orange et de SFR.

Si le nombre global de plaintes baisse, le tableau n'est pas encore parfait. Outre les problèmes liés à l'Internet mobile, les plaintes générées suite à des achats sur Internet concernent encore 44,7% des réclamations portant sur des ventes de produits non alimentaires.

Encore une fois, les problèmes de publicité mensongère, les délais de livraison, les offres commerciales trompeuses, les prestations non exécutées, et le non-respect des délais de remboursement rassemblent la majorité des plaintes des consommateurs.