

La chasse aux faux avis de consommateurs en ligne



Cinq procédures contentieuses ont été engagées cet été par la DGCCRF contre des sites publiant de faux avis de consommateurs sur Internet. Le Gouvernement a décidé de s'attaquer à cette pratique préjudiciable pour le commerce en ligne, qui risque aussi d'affaiblir la confiance des internautes.

Conscients de l'influence des avis de consommateurs dans l'acte d'achat sur Internet, certains sites n'hésitent pas à détourner la pratique des avis en diffusant de fausses appréciations pour orienter le choix des internautes et assurer leur autopromotion. Or, le fait de «se présenter faussement comme un consommateur» est considéré par la directive européenne de 2005 comme une pratique déloyale entre commerçants (Directive 2005/29/CE du 21-05-2005).

En France, il s'agit de pratiques trompeuses, au sens du Code de la consommation, qui peuvent non seulement engager la responsabilité pénale, mais également civile de leur auteur. Dans le cadre du projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information en faveur des consommateurs, examiné à l'Assemblée nationale fin septembre, le pouvoir d'injonction des agents de la DGCCRF devrait être renforcé :

ils pourraient notamment sanctionner d'une amende le non-respect d'une injonction. La DGCCRF invite les professionnels victimes de ces pratiques à entrer en relation avec elle.

Alain Bensoussan pour Micro Hebdo, le 29 septembre 2011

Les associations ne peuvent pas démarcher sur Internet



Démarcher sur Internet peut s'avérer délicat pour une association. La Cour de cassation a rendu un arrêt par lequel elle rejette l'action de groupe de la part d'UFC-Que Choisir contre les opérateurs de téléphonie mobile, Orange, SFR et Bouygues.

L'affaire commence en novembre 2005, par la condamnation par le Conseil de la concurrence des trois opérateurs à payer une amende record de 534 millions d'euros pour ententes illicites.

Par la suite, l'association de consommateurs a mis en place un dispositif permettant à chaque consommateur s'estimant lésé, d'estimer son préjudice en ligne, au moyen d'une calculatrice.

Ce processus se concluait par la proposition, faite par l'UFC-Que Choisir aux intéressés, de souscrire un contrat d'engagement la mandatant pour agir en justice. Or, en France, l'action collective est illégale contrairement aux Etats-Unis. C'est ce qu'a rappelé l'arrêt de la cour d'appel de Paris en date du 22 janvier 2010. Mais l'association a tenu à poursuivre l'affaire en cassation.

Peine perdue hélas, démarcher sur Internet est interdit à l'association. La Cour de cassation s'est ralliée à la position de la cour d'appel. La Haute Cour indique que l'association n'a pas respecté les dispositions de l'article L. 422-1 du Code de la consommation lequel interdit notamment tout démarchage ou appel public par moyen de communication de masse (incluant Internet) ou par lettre personnalisée.

Alain Bensoussan pour Micro Hebdo, le 4 août 2011

Un projet de loi pour maîtriser les dépenses contraintes



Un projet de loi a été examiné en Conseil des ministres

pour maîtriser les dépenses contraintes.

Maîtriser les dépenses contraintes dans les secteurs de la vie courante

L'objectif : prendre en considération l'évolution du comportement des consommateurs français et leur permettre de maîtriser leurs dépenses contraintes. Cela concerne les **secteurs de la vie courante** (télécom, énergie, immobilier, etc.). On sait par exemple, que plus d'un tiers des mesures concernent les **télécommunications** et le **commerce électronique**.

On peut ainsi citer :

- l'instauration d'un **tarif social de l'Internet** pour les foyers modestes ou
- la mise en place de dispositifs d'alerte et de blocage de consommation téléphonique,
- le déverrouillage des téléphones portables au bout de 3 mois ou d'offres mobiles spécifiques pour les publics vulnérables.

De même, les pénalités au profit des consommateurs pour non-respect du délai de remboursement en cas de rétractation seraient doublées ; de même pour renforcer la possibilité pour le consommateur de vérifier l'état des produits livrés et le protéger en cas de non-paiement du transporteur par le vendeur.

En outre, il est prévu d'habiliter les agents de la DGCCRF à relever tout manquement aux dispositions de la loi Informatique et libertés et à les signaler à la Cnil en vue d'une sanction. L'objectif est de **renforcer la protection des données personnelles des acheteurs en ligne**,

L'examen du projet de loi est prévu pour début juillet.

Alain Bensoussan pour Micro Hebdo, le 30 juin 2011

La Cour de justice confirme que la pratique de ciseau tarifaire est une infraction en soi



Dans un arrêt du 14 octobre 2010 , la Cour de Justice de l'Union européenne a confirmé la condamnation de la société Deutsche Telekom pour abus de position dominante en raison d'une pratique de ciseau tarifaire relevée sur le marché des télécommunications (1). La Cour de Justice affirme que la pratique en cause est une infraction en soi aux règles édictées par l'article 82 du Traité

(devenu article 102 du TFUE). En effet, cette pratique, née de la compression des marges des concurrents entre les prix de gros et les prix de détail fixés par Deutsche Telekom, revêt un caractère non équitable.

Par conséquent, il n'est pas nécessaire de démontrer le caractère excessif ou prédateur des prix de gros et de détail. Ainsi, le Tribunal n'avait pas à établir que « les prix de gros des services intermédiaires d'accès à la boucle locale ou des prix de détail pour les services d'accès aux abonnés étaient en eux-mêmes abusifs, en raison, selon le cas, de leur caractère excessif ou prédateur ».

Cette décision intervient alors même que les tarifs pratiqués par la société en cause faisaient l'objet d'une fixation en amont par une autorité de régulation, la RegTP, et d'une validation des prix en aval, fixés par la société. En effet, malgré la fixation des prix de gros, en amont, par le régulateur, Deutsche Telekom bénéficiait d'une marge de manœuvre suffisante dans son rôle de fixation des prix en aval pour que la pratique en cause lui reste imputable.

Enfin, la Cour de Justice fait sienne l'analyse du Tribunal qui avait, pour considérer la pratique comme constituée, utilisé le critère de « concurrent aussi efficace ». Ce critère permet d'examiner les pratiques tarifaires de l'entreprise dominante afin de déterminer l'existence de risques d'éviction du marché d'un opérateur économique aussi performant que la société Deutsche Telekom, en se fondant sur les tarifs et les coûts de cette dernière, et non sur une situation spécifique d'un concurrent.

Ce raisonnement in abstracto permet, toujours selon la Cour de Justice, d'assurer une sécurité juridique supplémentaire, dans la mesure où l'opérateur en position dominante peut ainsi apprécier la légalité de son comportement en fonction de ses coûts, et non pas en fonction d'un concurrent déterminé.

La sanction est également confirmée. La société Deutsche Telekom est donc condamnée à une amende de 12,6 millions d'euros. Cependant, la Cour, dans un arrêt « Konkurrensverket contre TeliaSonera AB » (2), a nuancé son approche. Les faits de cette affaire étaient, par ailleurs, quelque peu différents. Si la Cour rappelle le principe de l'appréciation basée sur le critère d'un « concurrent aussi efficace », elle ajoute que l'analyse menée en fonction des coûts supportés par des concurrents peut être pertinente :

- dès lors que la structure des coûts de l'entreprise dominante n'est pas précisément identifiable pour des raisons objectives ;
- ou lorsque la prestation rendue aux concurrents consiste en la simple exploitation d'une infrastructure, dont le coût de production est déjà amorti et dont l'exploitation est, par conséquent, sans impact financier pour l'acteur dominant, alors qu'elle représente un coût pour les concurrents.

(1) CJUE 14-10-2010 aff C-280/08 Deutsche Telekom AG c./ Commission européenne et autres

(2) CJUE 17-2-2011 aff. C-52/09 Konkurrensverket c./ TeliaSonera AB

Les recommandations de l'Arcep à l'attention des opérateurs télécoms



Pour développer la concurrence et accroître le niveau de protection des consommateurs, l'Arcep a publié en février dernier une trentaine de recommandations à l'attention des opérateurs télécoms. Ils devront, d'une part, proposer à chaque client le libre usage d'un espace personnel dédié sur leur site internet et d'autre part, respecter leurs obligations relatives à la communication aux consommateurs d'une information transparente.

Alain Bensoussan pour Micro Hebdo, le 28 avril 2011

Pourquoi Free est condamnée pour clauses abusives ?



L'association UFC-Que Choisir a obtenu la condamnation de la société Free pour certaines pratiques jugées illicites concernant son offre dite triple play (abonnement Internet, téléphonie fixe et télévision). Le FAI continuait d'imposer, lors de la souscription en ligne, le prélèvement automatique comme mode de paiement alors que cette pratique a été jugée illicite.

Alain Bensoussan pour Micro Hebdo, le 14 avril 2011

La lutte contre les faux avis de consommateurs sur le Net est engagée



La lutte **contre les faux avis** de consommateurs sur le Net est engagée. Le 21 janvier dernier, à l'occasion d'une visite au centre de surveillance du commerce électronique, Frédéric Lefebvre, secrétaire d'Etat en charge de la consommation, a présenté un plan d'action pour une croissance équilibrée du commerce en ligne, respectueuse du consommateur et des professionnels.

Dans le cadre de ce plan d'action, le secrétaire d'Etat a décidé, entre autres, de s'attaquer à la pratique des faux avis de consommateurs sur Internet. Conscients de l'influence des avis dans l'acte d'achat sur la Toile, les cybermarchands, aidés en cela par certaines agences marketing, capitalisent sur la confiance accordée par les internautes à leurs pairs. Toutefois, certains sites d'e-commerce détournent la pratique des avis en diffusant des faux avis de consommateurs, assurant ainsi leur autopromotion.

Céline Avignon pour Marketing Direct, le 1er avril 2011

Google a-t-il abusé de sa position dominante sur internet ?



Frédéric Forster répond aux questions de Anne-Laure Jumé sur l'ouverture de l'enquête que Bruxelles a décidé d'ouvrir à l'encontre de Google. La Commission européenne agit en effet suite à plusieurs plaintes déposées pour « *abus de position dominante* ». Google est soupçonné d'avoir pénalisé des services concurrents en favorisant ses propres outils de recherche. Il aurait en quelque sorte biaisé les résultats de ses recherches et l'affichage de liens sponsorisés, des pratiques totalement interdites lorsque l'on est un opérateur prédominant.

Les autorités de concurrence vont chercher à vérifier s'il n'y a pas dans les pratiques de Google, matière à sanction. Seule une enquête permettra de trouver des éléments qui permettent d'avérer et d'objectiver l'existence ou non d'une infraction. La procédure prendra plusieurs mois...

Fin de la théorie du ciseau tarifaire dans l'affaire Orange Caraïbes



On se souvient que, le 9 décembre 2009, l'Autorité de la concurrence avait condamné les sociétés Orange Caraïbes et France Télécom à hauteur de 63 millions d'euros, à la fois pour entente et abus de position dominante, sur le fondement des articles 81 et 82 du Traité, devenus depuis les articles 101 et 102 du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne. Il était reproché aux sociétés d'avoir mis en oeuvre une série de pratiques ayant eu pour objet ou pour effet de réduire les possibilités d'entrée sur le marché et le développement d'opérateurs concurrents.

Ces pratiques consistaient notamment en :

1. la signature d'accords d'exclusivité avec des distributeurs indépendants ;
2. l'insertion de clauses d'exclusivité avec l'unique réparateur agréé de terminaux mobiles dans la zone Caraïbes ;
3. la mise en place d'un programme de fidélisation obligeant les abonnés souhaitant utiliser leur capital de points de fidélité à se réengager pour une durée longue, augmentant par cette occasion la mobilité des abonnés et de facto, les possibilités d'installation d'un nouveau concurrent ;
4. des pratiques de différenciation tarifaire entre les appels passés sur le réseau d'Orange Caraïbes et les appels passés à destination d'un autre réseau concurrent.

Il était reproché également à la société France Télécom d'avoir mis en oeuvre des pratiques de ciseau tarifaire favorisant sa filiale Orange Caraïbes au détriment de ses concurrents, alors qu'Orange Caraïbes bénéficiait à l'époque d'un monopole de fait, retardant ainsi le développement de la concurrence sur le marché géographique.

La Cour d'appel ne remet pas en cause le principe de la condamnation mais écarte l'application du droit européen. En effet, la Cour d'appel de Paris rappelle que l'applicabilité du droit européen suppose la réunion de trois conditions cumulatives, telles qu'énoncées dans la Communication de la Commission européenne :

5. l'existence d'échanges entre Etats membres portant sur les produits ou les services faisant l'objet de la pratique ;
6. l'existence de pratiques susceptibles d'affecter ces échanges ;
7. le caractère sensible de cette affectation et, s'agissant de conditions aggravant potentiellement la répression, la Cour rappelle qu'elles sont d'interprétation

stricte. Or, la Cour d'appel considère qu'aucun des critères n'est rempli en l'espèce.

Par ailleurs, la Cour écarte également l'application de la théorie du ciseau tarifaire, considérant qu'il aurait fallu, pour que le grief soit établi en l'espèce :

8. soit relever que les pratiques de France Telecom avaient eu pour résultat de rendre indispensable, pour les opérateurs de téléphonie fixe souhaitant présenter à leurs clientèles des prestations relatives aux appels fixes vers mobiles, l'interconnexion directe aux réseaux de téléphonie mobile de la filiale de France Telecom ;
9. soit que, dans le cas où des possibilités de reroutage existaient, que les pratiques de ciseau tarifaire avaient eu ou pu avoir pour effet d'entraîner des pertes pour des concurrents aussi efficaces qu'elles sur le marché des appels fixes vers mobiles.

En conséquence de quoi, la Cour d'appel de Paris annule la sanction en ce qu'elle était relative au grief de ciseau tarifaire.

CA Paris 23-9-2010 n° 2010/00163 Digitel, France Telecom et Orange Caraïbe c./ Outremer Telecom

Le consommateur ne doit pas assumer les frais de réexpédition



Le juge européen considère que le consommateur ne doit pas assumer les frais de réexpédition lorsqu'il exerce son droit de rétractation en retournant une marchandise achetée en ligne. Il s'est prononcé ainsi, à propos d'un litige concernant une société allemande de VPC qui prévoyait, dans ses conditions générales de vente, que l'acheteur supportait, à titre de frais d'expédition, un forfait de 4,95 euros, et qui restait acquis au fournisseur en cas de rétractation.

Alain Bensoussan, Micro Hebdo, le 1er juillet 2010

Concurrence des services téléphoniques à

valeur ajoutée

Constructeurs ITE – Consommateurs

Concurrence

Concurrence dans les services téléphoniques à valeur ajoutée

Le Conseil de la concurrence s'est penché sur les marchés peu concurrentiels de détail des services téléphoniques à valeur ajoutée (SVA, c'est-à-dire les services offerts sur les numéros spéciaux de la forme 08ABPQ, 118XYZ ou 3BPQ). Il a rendu un avis le 31 mars 2008, dans lequel il procède à une analyse des marchés concernés et des dispositifs de régulation sectorielle existants. Le Conseil de la concurrence constate que la pression concurrentielle qui s'exerce entre opérateurs de téléphonie mobile sur le prix de ces communications est faible. Les tarifs proposés pour les communications vers les numéros spéciaux ne sont pas décisifs pour le consommateur dans le choix de son opérateur, compte tenu de la part marginale qu'elles représentent dans leurs dépenses de communications mobiles. Toutefois, il n'estime pas justifié de faire intervenir le législateur (à l'instar de ce qui a été fait pour le tarif de détail des communications mobiles à destination des services de renseignements téléphoniques et où aucune concurrence n'était susceptible de voir le jour). Il estime que doit être privilégiée une régulation appropriée des marchés de gros sous-jacents et est donc favorable à l'instauration d'un marché de gros des prestations de départ d'appels sur les réseaux mobiles et à leur régulation ex ante.

Avis 08-A-03 du 31 mars 2008 relatif au fonctionnement des services téléphoniques à valeur ajoutée

(Mise en ligne Mars 2008)

Autres brèves

- France télécom échappe à des mesures conservatoires...

(Mise en ligne Février 2008)

- Prix prédateurs sur le marché de l'accès internet à haut débit : le juge communautaire condamne

(Mise en ligne Janvier 2007)

- Pratiques constatées dans le secteur de la téléphonie mobile

(Mise en ligne Décembre 2006)

- Entente sur le marché de la téléphonie mobile

(Mise en ligne Novembre 2005)

Orange Caraïbes et France Telecom condamnées

Constructeurs ITE – Opérateurs

Concurrence

Orange Caraïbes et France Telecom condamnées par l'Autorité de la concurrence

Le 9 décembre 2009, l'Autorité de la concurrence a infligé une amende de 63 millions d'euros aux sociétés Orange Caraïbes et France Télécom pour avoir mis en œuvre des pratiques anticoncurrentielles sur le marché de la téléphonie mobile et de la téléphonie fixe dans la zone Antilles-Guyane. Cette condamnation est l'épilogue d'une procédure initiée par les sociétés Bouygues Télécom Caraïbes et Outremer Télécom, pour laquelle le Conseil de la concurrence avait prononcé des mesures d'urgence dans l'attente de se prononcer sur le fond de cette affaire. L'Autorité de la concurrence observe que la société Orange Caraïbes a mis en œuvre une série de pratiques qui ont eu pour objet ou pour effet de rendre plus difficile l'entrée sur le marché et le développement d'opérateurs concurrents.

Ces pratiques ont consisté en :

10. la signature d'accords d'exclusivité avec des distributeurs indépendants. Ces accords ont restreint la capacité, pour tout nouvel opérateur, de développer à son tour un réseau de distribution concurrent ;
11. l'insertion de clauses d'exclusivité avec l'unique réparateur agréé de terminaux mobiles dans la zone Caraïbes ;
12. la mise en place d'un programme de fidélisation obligeant les abonnés souhaitant utiliser leur capital de points de fidélité à se réengager pour une durée de 24 mois, dissuadant, en conséquence, ces abonnés de changer d'opérateur ;
13. des pratiques de différenciation tarifaire entre les appels passés sur le réseau d'Orange Caraïbes et les appels passés à destination de clients de réseaux concurrents.

S'agissant de la société France Télécom, l'Autorité de la concurrence relève que celle-ci s'est livrée à des pratiques de ciseau tarifaire ayant eu pour conséquence de favoriser abusivement sa filiale Orange Caraïbes par rapport aux concurrents. L'Autorité de la concurrence constate que l'ensemble de ces pratiques, mises en œuvre à une époque où Orange Caraïbes bénéficiait d'une situation de monopole de fait dans la zone Antilles-Guyane, et son adossement au groupe France Télécom, ont eu pour effet de retarder le développement de la concurrence dans cette zone. C'est pourquoi l'Autorité de la concurrence a condamné solidairement les sociétés France Télécom et Orange Caraïbes pour un montant de 52,5 millions d'euros ; le solde de la sanction, soit 10,5 millions d'euros, étant supporté par la société France Télécom seule. Il est intéressant de noter que cette condamnation intègre une majoration de 50 % due à la réitération d'infractions similaires commises par la société France Télécom et

déjà sanctionnées par l'Autorité de la concurrence.

Autorité de la concurrence, Communiqué de presse du 9-12-2009

Autorité de la concurrence, Décision 09-D-36 du 9-12-2009

(Mise en ligne Janvier 2010)

Autres brèves

- Saisine d'office de l'Autorité de la concurrence pour avis sur la question de l'utilisation croisée de bases de clientèle (« *cross selling* »)

(Mise en ligne Janvier 2010)

- Vente liée de services télécoms et audiovisuels

(Mise en ligne Avril 2009)

- Téléphonie – « Un très mauvais coup pour Orange »

(Mise en ligne Décembre 2008)

- Le Conseil de la concurrence rend un avis sur les MVNO

(Mise en ligne Août 2008)

L'opportunité d'une loi sur les actions de groupe



Actions de groupe : l'opportunité d'adopter une loi en France est toujours en discussion pour permettre ce type d'action.

La commission des lois du Sénat a constitué un groupe de travail chargé d'examiner l'opportunité et les conditions de l'introduction de l'action de groupe en droit français. Cette question est débattue depuis plusieurs années.

Ce mécanisme permettrait d'assurer une juste réparation des dommages de faible montant résultant de « *fautes lucratives* » (1). Néanmoins, l'exemple américain est souvent invoqué pour démontrer les travers des « *class actions* », si elles

sont pratiquées de façon abusive.

Sénat, Communiqué de presse du 21 octobre 2009

(1) « Responsabilité civile : des évolutions nécessaires », rapport d'information n° 558 (2008-2009) de MM. Alain ANZIANI et Laurent BÉTEILLE au nom du groupe de travail sur la responsabilité civile.

(Mise en ligne Décembre 2009)

Autres brèves

- Class actions : Qui va à la chasse perd sa place...

(Mise en ligne Avril 2007)

- Les projets s'accélèrent

(Mise en ligne Mars 2007)

L'Autorité de la concurrence autorise Orange à faire du « cross selling »

Constructeurs ITE – Opérateurs

Concurrence

L'Autorité de la concurrence autorise Orange à faire du « *cross selling* »
L'Autorité de la concurrence, compétente pour prendre l'initiative de donner un avis sur toute question concernant la concurrence (1), a décidé d'user de cette faculté concernant l'utilisation croisée de bases de clients dans la téléphonie mobile et dans l'Internet haut débit. Elle vient de rendre son avis sur la question (2). Alors que Bouygues Télécom et SFR utilisent d'ores et déjà les bases de données de clients constituées dans le cadre de la commercialisation de certaines de leurs offres, par exemple les offres mobiles, pour faire la promotion de leurs autres offres (accès internet haut débit, offres triple play voire quadruple play), sans que cela ne semble poser de problèmes de concurrence particuliers, la question de la mise en œuvre de telles pratiques par Orange a été attentivement examinée par l'Autorité de la concurrence. En effet, l'Autorité considère que « *l'utilisation croisée de bases de clientèle par Orange na paraît pas pouvoir engendrer, à elle seule, d'effet d'éviction* » tout en relevant que « *en revanche, la mise sur le marché d'offres de convergence par Orange présente des risques pour la concurrence, notamment tant que la situation restera bloquée sur le marché mobile : elle mérite une attention au cas par cas* » (3).

L'utilisation croisée des bases de données de clientèle et les offres de couplage proposées par les opérateurs, sont perçues par l'Autorité comme bénéfiques aux consommateurs, la constitution de ces bases de données, qui ne contiennent par ailleurs pas de données non reproductibles par les concurrents en présence, ayant été possible dans un environnement concurrentiel par les mérites. Il n'en reste

pas moins que l'Autorité considère qu'il convient de rester attentif à trois risques potentiels liés à la commercialisation de telles offres de convergence par l'opérateur dominant sur le marché du mobile :

14. l'accroissement des coûts de changement d'opérateur pour les consommateurs, lié aux durées longues d'engagement ou de réengagement, ainsi qu'à l'augmentation du contenu des offres (pour la téléphonie mobile), l'interruption de l'accès à internet (pour les offres d'accès haut débit) et les difficultés encore constatées s'agissant de la portabilité des numéros fixes ;
15. le verrouillage sur un opérateur donné, non plus de l'abonné, mais du foyer tout entier, dès lors que l'ensemble de ses membres bénéficient et utilisent tout ou partie des composantes des offres de convergence ;
16. les distorsions que ces offres de convergence pourraient entraîner sur le marché de la téléphonie mobile, dès lors que tous les acteurs de ce marché ne seraient pas en mesure de proposer des offres de convergence de même nature que celles proposées par les trois opérateurs « historiques ». L'Autorité de la concurrence préconise donc que des mesures permettant d'améliorer la fluidité du marché et de prévenir le risque de verrouillage soient adoptées, certaines d'entre elles étant du ressort des opérateurs, d'autres devant vraisemblablement nécessiter l'intervention du législateur. Parmi ces mesures, l'Autorité propose, par exemple, d'aligner les dates contractuelles de terminaison des offres mobiles, d'accès internet haut débit et de télévision proposées dans les offres de convergence, afin qu'un client puisse plus facilement passer d'un opérateur à un autre opérateur.

(1) C. com. art. L 462-4

(2) Autorité de la concurrence, avis 10-A-13 du 14 juin 2010

(3) Autorité de la concurrence, communiqué de presse du 14 juin 2010

(Mise en ligne Juillet 2010)

Interviews concurrence consommation

Événement

Interview

CONCURRENCE/CONSOMMATION

- **Ces fournisseurs qui faussent la concurrence** (Doris Marcellesi pour Décision-Achats.fr , le 1^{er} avril 2009)
- **La Commission veut renforcer le caractère dissuasif des amendes** (Doris Marcellesi pour L'Usine Nouvelle, le 20 novembre 2008)
- **L'étau se resserre sur les ententes** (Doris Marcellesi pour L'Usine Nouvelle, le 3 juillet 2008)

- **Un nouvel équilibre juridique s'établit en faveur du client** (Alain Bensoussan pour Publi News, le 23 novembre 2007)
 - **Fournisseurs d'accès, cybermarchands : comment régler vos différends ?** (Isabelle Pottier pour L'Ordinateur individuel, en mai 2007)
 - **Comment porter plainte contre un FAI ?** (Isabelle Pottier pour L'Ordinateur individuel, le 17 mars 2005)
-

Aides d'Etat en matière de Recherche et Développement



La Commission européenne autorise une aide française de 457 millions d'euros accordée à STMicroelectronics dans le cadre du programme de Recherche & Développement « *Nano2012* » visant à développer de nouvelles technologies pour la conception et la production des prochaines générations de circuits intégrés. La Commission a considéré que le programme Nano2012 est porteur d'effets positifs pour l'ensemble de l'Union Européenne.

Communiqué du 28 janvier 2009

DGCCRF poursuit ses actions répression secteur telecom

Constructeurs ITE – Consommateurs

DGCCRF

La DGCCRF poursuit ses actions de contrôle et de répression dans le secteurs des télécoms

En 2005, la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) avait enregistré plus de 31 000 plaintes, dont les trois quarts concernaient des problèmes techniques et des difficultés à résilier le contrat avec un fournisseur d'accès à Internet, un opérateur de téléphonie mobile ou fixe. Le bilan annuel des plaintes reçues en 2006 ne sera connu que dans quelques semaines, mais on sait déjà qu'il devrait avoisiner les mêmes volumes de plaintes, la DGCCRF ayant encore enregistré dans ce secteur près de 14 500 plaintes, rien que sur le premier semestre 2006. C'est pourquoi, depuis le

1er février 2007, la DGCCRF a entamé une série de rencontres bilatérales avec les principaux opérateurs de réseaux et fournisseurs de services de communications électroniques pour améliorer les relations qu'ils entretiennent avec leurs clients, notamment du point de vue de la qualité du service fourni et de la disponibilité des services d'assistance à distance. Le projet de loi sur la consommation, qui devait introduire en France le recours collectif (« class actions »), comportait également des dispositions visant à instaurer la gratuité du temps d'attente des « hotlines » (services téléphoniques d'assistance) des opérateurs de télécoms. Il a été retiré de l'ordre du jour des travaux parlementaires, au grand dam des associations de consommateurs. Il convient toutefois de noter que si le volume de plaintes devait se situer dans la continuité du volume enregistré en 2005, le nombre de clients aux différents services de communications électroniques concernés n'a pas cessé d'augmenter au cours de l'année 2006. En conséquence, la proportion de plaintes par rapport au parc de clients aura diminué par rapport à 2005, ce qui traduirait une amélioration des performances des opérateurs de réseaux et fournisseurs de services.

Communiqué de presse DGCCRF du 9 février 2007

(Mise en ligne Février 2007)