



<http://www.01net.com>

[L'AVIS DE NOTRE AVOCATE]

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

Isabelle Pottier , Micro Hebdo (n° 463), le 01/03/2007 à 00h00

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 passé avec un fournisseur d'accès à Internet ou 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 que le « score » devrait avoisiner celui de 2005, la DGCCRF ayant enregistré près de 14 500 plaintes pour le seul premier semestre 2006. C'est pourquoi, depuis le 1^{er} février 2007, la DGCCRF a entamé une série de rencontres bilatérales avec les principaux opérateurs de communications électroniques afin d'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 hot lines (services téléphoniques d'assistance) des opérateurs de télécoms, ce qui aurait sans doute contribué à améliorer la situation. Mais, au grand dam des associations de consommateurs, ce projet de loi a été retiré de l'ordre du jour des travaux parlementaires.

Attention ! Nous vous rappelons que l'impression de l'article affiché à l'écran n'est destinée qu'à un usage strictement personnel.

© 1999-2007, 01net.

fermer