

# Baisse des plaintes contre les opérateurs télécoms. Mais...

La présentation du dernier baromètre des plaintes pour le second trimestre 2008 ainsi qu'un rapport remis par la **Fevad** (fédération des entreprises de vente à distance) ont fourni à **Luc Chatel**, secrétaire d'Etat à la Consommation, l'occasion de mettre en avant les baisses de plaintes constatées sur l'année, notamment depuis la mise en place de la loi portant son nom, entrée en application le 1er juin 2008.

Le volume de plaintes dans le secteur des télécoms a enregistré **une baisse de 22%**. Pour la première fois depuis la mise en place de cet indicateur, 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* », souligne le ministre.

Les problèmes rencontrés par les consommateurs se sont légèrement modifiés. Les contestations de factures ont notamment progressé de 15%. Le ministre a précisé que ce point pourrait donner lieu à une future réflexion. La non-prise en compte des demandes de résiliation et les ventes forcées et changements de lignes non sollicités ont chuté respectivement de -28% et -53%. Luc Chatel a rappelé que ces bons résultats étaient notamment dus à la mise en application du texte qu'il avait défendu. Néanmoins, des lacunes existent encore.

Questionné sur le cas Free, seul opérateur à surfacturer (en tant que service) les appels vers sa *hotline* au lieu du tarif local imposé par la loi, Luc Chatel entend faire le tri. En effet, le FAI rembourse s'il considère que le souci rencontré par l'abonné provient bien de ses installations ou équipement. Dans le cas contraire, le client est facturé. Le ministre a précisé que l'opérateur avait mis fin à la surtaxation. « *Le consommateur a la possibilité d'être remboursé. (...) Le consommateur doit désormais en être informé* » a affirmé Luc Chatel.

## **La Fevad favorable à une meilleure protection du consommateur**

Le secteur de la vente à distance également concerné par le baromètre, a lui aussi fait l'objet de plaintes au deuxième trimestre 2008. Un peu plus de 46% des saisines liées à la vente concernent des entreprises de vente à distance sur le Web. Les non-remboursements malgré l'indisponibilité des produits ont explosé passant de 111 plaintes à 2.014, soit une progression de **1.714%** (!). Les faillites de la Camif et de showroom 21 ont largement contribué à cette fulgurante progression. Pour ces deux entreprises, de nombreuses commandes effectuées par les clients n'ont pas été honorées. Les paiements avaient en revanche bien été perçus.

La Fevad, bien consciente des problèmes rencontrés dans son secteur a proposé dans son rapport remis au ministre différents moyens destinés à éviter des soucis financiers aux consommateurs. La mise en place d'un label permettant à l'acheteur d'identifier les sites proposant des garanties à

leurs clients ainsi que la possibilité pour les clients d'être débités une fois leur commande délivrée, pourrait également contribué à faire chuter le nombre de réclamations.

Parmi ces mesures, au nombre de dix, la mise en place du débit après expédition du colis devrait être appliquée à partir du 1er septembre prochain.