

Internet/Télécom : baisse du nombre de plaintes en 2009

Le ministère de l'Economie a dévoilé dans un communiqué, vendredi 11 septembre, les chiffres concernant les réclamations de consommateurs au cours du 1^{er} semestre 2009. Au total, **55.613 réclamations** ont été perçues par la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) à travers un baromètre qui regroupe l'ensemble des sollicitations des utilisateurs publics et professionnels. Pour le premier semestre 2009, elle enregistre donc un recul globale de 19,6% par rapport au 2^e semestre 2008 et une baisse de près de 26% par rapport aux 70.005 plaintes du 1^{er} semestre 2008.

Le secteur de l'Internet et des télécoms fait apparemment partie des meilleurs élèves. Il affiche à lui seul 27,5% de réclamations en moins avec **11.769** plaintes durant la période, et confirme ainsi une baisse amorcée en 2008. Autre élément de satisfaction, le taux de réclamations dues à un achat à distance, que ce soit sur Internet ou non, diminue. «*Elle passe de 45,9% au 2^e semestre 2008 à 43,7% au 1^{er} semestre 2009*», souligne le communiqué du ministère.

Les achats sur Internet concernent 44,7 % des plaintes portant sur des ventes de produits non alimentaires (délai de livraison, offres commerciales trompeuses, prestations non exécutés, et non respect des délais de remboursement). Enfin, le principal motif de réclamations au 1^{er} semestre 2009 implique «*la **publicité mensongère**, malgré un léger recul par rapport au 2^e semestre 2008 (5 300 réclamations contre 5 837 au 2^e semestre 2008)* », et ce tous secteurs confondus.

Trois groupes télécom arrivent néanmoins dans le peloton de tête des réclamations. Le ministère refuse hélas de les citer mais tout porte à croire qu'il s'agit des principaux acteurs du marché. En ce qui concerne le contenu des protestations, il est principalement **axé sur les factures** (avec l'arrivée de [l'Internet mobile](#), bon nombres de consommateurs ont vu le montant de leurs factures doubler voire tripler). Viennent ensuite les services indisponibles momentanément ou totalement, et bien sûr les problèmes de résiliation d'abonnement non prise en compte.