



La protection économique des consommateurs dans le secteur des communications électroniques en Outremer

La DGCCRF a mené une enquête dans le secteur des communications électroniques en Outremer. Il s'agissait de vérifier le respect des dispositions légales et réglementaires, ainsi que les engagements pris par les opérateurs de communications électroniques dans le cadre des travaux au sein du Conseil national de la consommation (CNC).

L'information précontractuelle délivrée au consommateur est insuffisante

En examinant les nouvelles offres fixes et mobiles, les enquêteurs de la DGCCRF ont constaté que l'information précontractuelle était insuffisante sur les lieux de vente de certains opérateurs. En effet, les conditions générales de vente ne sont pas mises à disposition, ni systématiquement remises aux consommateurs. De plus, des manquements ont été relevés sur l'utilisation des termes « illimité » et « 24h/24 » dans les brochures, les consommateurs n'étant pas correctement informés quant à l'étendue des restrictions d'utilisation.

D'autres manquements concernent...

- **l'absence de certaines mentions obligatoires dans les contrats** : détail des tarifs pratiqués et des frais de résiliation, compensations et formules de remboursement applicables si le niveau de qualité des services prévus dans le contrat n'est pas atteint, restrictions à l'accès des services et à l'utilisation des équipements terminaux fournis, possibilité pour l'abonné de faire figurer ou non ses données personnelles dans un annuaire.
- **le non respect du droit de rétractation** et l'absence de bordereau de rétractation dans les contrats conclus à distance.
- **la facturation** : non indication de la durée d'engagement restante sur la facture, ou absence de mention relative à la possibilité de demander une facture détaillée.
- **une pratique commerciale trompeuse** : une promotion présentée comme accessible aux clients déjà abonnés, ne s'adressait en réalité qu'aux nouveaux abonnés. L'opérateur mis en cause a fait l'objet d'un avertissement.
- **la mise en place d'un médiateur** : deux opérateurs n'ont pas respecté l'obligation prévue par le Code de la consommation de mettre en place des médiateurs indépendants auxquels les clients pourraient s'adresser en cas de différend relatif aux conditions ou à l'exécution de leurs contrats. Ils ont fait l'objet de poursuites administratives.

5 établissements sur les 11 contrôlés ont fait l'objet de suites contentieuses, soit un taux d'anomalie de 45,5 %.

La restructuration concurrentielle du marché des communication électroniques en Outremer justifie de maintenir une surveillance dans ce secteur en constante évolution.

Cible	11 établissements contrôlés 62 actions de contrôles	Un avertissement 2 injonctions 2 procès-verbaux	Résultats
--------------	--	--	------------------

Lien utile :

▶▶ [NI 2015-63](#)