



14ème législature

Question N° : 99875	De M. Jean-Pierre Dufau (Socialiste, écologiste et républicain - Landes)	Question écrite
Ministère interrogé > Numérique et innovation		Ministère attributaire > Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire
Rubrique > télécommunications	Tête d'analyse > Internet	Analyse > fournisseur. surfacturations. réglementation.
Question publiée au JO le : 11/10/2016 Réponse publiée au JO le : 16/05/2017 page : 3497 Date de changement d'attribution : 28/02/2017		

Texte de la question

M. Jean-Pierre Dufau attire l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie et des finances, chargée du numérique et de l'innovation sur le piège pour les consommateurs que représente l'activation par défaut, pour les abonnés de fournisseur internet, des options permettant d'acheter « des services et des contenus à la durée sur le web ». Un grand fournisseur internet, devant le tollé de ses clients, a supprimé dernièrement l'activation par défaut de cette option mais le problème peut se poser à nouveau. Le procédé, douteux, a permis des surfacturations non négligeables pour le fournisseur qui mettait ses clients devant le fait accompli. Aussi il lui demande ce qu'elle compte faire pour que tous les fournisseurs internet s'engagent à s'assurer, au préalable, que leurs clients acceptent d'activer ce genre de services et ne procède plus à l'activation par défaut.

Texte de la réponse

Les services de l'État, soucieux que les consommateurs tirent profit des facilités d'usage procurées par l'économie numérique, notamment en matière de paiement, sont très attentifs à ce qu'ils bénéficient dans ce domaine d'un haut niveau de protection. C'est la raison pour laquelle ils veillent notamment à ce que ce type de solutions de paiement soit exempt de tout reproche en termes de loyauté et sous l'angle de l'information des consommateurs. La solution Contact+ proposée uniquement par Orange, permettait de facturer de la consultation de contenus à la durée. Cette solution n'est plus commercialisée depuis le 16 juillet 2016. La solution Internet+ permet à des prestataires de services de facturer simplement leurs clients via leur facture d'abonné mobile ou internet. Elle permet à l'éditeur de choisir entre une facturation ponctuelle à l'acte et une facturation par abonnement (hebdomadaire, mensuel ou trimestriel). La facturation à la durée est donc exclue. Les services accessibles par Internet+ relèvent du régime juridique de la vente à distance. Le droit de la consommation impose au professionnel commercialisant des biens ou services dans ce cadre un ensemble d'obligations, notamment une obligation d'information précontractuelle. Au cours de l'acte d'achat effectué par Internet+, la confirmation de la volonté d'acheter le service se fait en deux étapes (double clic) : après un premier écran édité par le prestataire de service, l'abonné du FAI ou de l'opérateur mobile passe systématiquement sur une page gérée exclusivement par son opérateur. L'action de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), menée en 2016 auprès des opérateurs concernés, a permis d'améliorer la clarté de ce deuxième écran, de sorte qu'il ne présente aujourd'hui plus d'ambiguïté sur le caractère payant du service. Les corps d'enquête de la DGCCRF restent vigilants quant aux pratiques des opérateurs dans ce domaine et ne manqueront pas de prendre des mesures appropriées si des manquements aux règles de protection économique des consommateurs sont identifiés.

