Lire cet article en ligne

# Enquête de la DGCCRF dans le secteur des communications électroniques

## En novembre 2018, la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF) a publié le résultat de son enquête sur le respect des règles en matière de protection économique du consommateur dans le secteur des communications électroniques.

## De nombreux manquements aux règles du droit de la consommation ont été relevés chez les opérateurs contrôlés.

Aux termes de son enquête menée en 2017 auprès de plusieurs opérateurs de téléphonie et d'internet, la DGCCRF a constaté de nombreuses violations des règles applicables en matière d'information du consommateur.

La DGCCRF a notamment relevé dans certains cas l'absence de fourniture au consommateur sur support durable de la confirmation de son contrat ou du formulaire type de rétractation lors de la confirmation du contrat.

Des pratiques commerciales trompeuses ont en outre été constatées, en particulier s'agissant de l'exercice par le consommateur de son droit de rétractation dans un délai de 14 jours.

Ainsi, un des acteurs contrôlés prenait comme point de départ du délai de rétractation le jour de la conclusion du contrat alors que s'agissant de contrats mixtes incluant la livraison de bien (carte SIM ou box), le point de départ du délai de rétractation est la date de la réception du dernier bien.

Il ressort également de l'enquête de la DGCCRF la fourniture aux consommateurs de documents contractuels incomplets.

L'autorité a en effet relevé sur des contrats proposés par deux des opérateurs contrôlés l'absence de coordonnées du médiateur des communications électroniques, de l'indication de la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphone, des frais annexes à l'abonnement et de l'indication du débit

© 2025 - **SOULIER Avocats** Tous droits réservés

minimal descendant.

Un autre opérateur proposait un document unique faisant office de conditions générales de vente à la fois pour les professionnels et les particuliers, ne comportant pas les mentions relatives aux conditions du droit de rétractation et indiquant certains prix hors taxes alors qu'ils doivent l'être toutes taxes comprises.

Des manquements ont également été constatés en matière de facturation. Deux opérateurs ne permettaient pas aux consommateurs de bénéficier de l'envoi des factures au format papier, ces derniers se voyant imposer une facturation électronique. Cette pratique est contraire aux règles de droit de la consommation. D'autres professionnels ont communiqué des factures sans mention de la durée d'engagement restante.

Certains des manquements constatés ont fait l'objet de suites pédagogiques et répressives par le DGCCRF (injonction, avertissement, mise en conformité et procès-verbaux).

Les violations relevées par la DGCCRF sont relativement courantes. Il revient aux professionnels de tout secteur de veiller au respect de leurs obligations réglementaires en matière de protection économique du consommateur, et notamment s'agissant des obligations d'information du consommateur.

**Soulier Avocats** est un cabinet d'avocats pluridisciplinaire proposant aux différents acteurs du monde industriel, économique et financier une offre de services juridiques complète et intégrée.

Nous assistons nos clients français et étrangers sur l'ensemble des questions juridiques et fiscales susceptibles de se poser à eux tant dans le cadre de leurs activités quotidiennes qu'à l'occasion d'opérations exceptionnelles et de décisions stratégiques.

Chacun de nos clients bénéficie d'un service personnalisé adapté à ses besoins, quels que soient sa taille, sa nationalité et son secteur d'activité.

Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter notre site internet : www.soulier-avocats.com.

Le présent document est fourni exclusivement à titre informatif et ne saurait constituer ou être interprété comme un acte de conseil juridique. Le destinataire est seul responsable de l'utilisation qui pourrait être faite des informations qu'il contient.