



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 109268

Texte de la question

M. Francis Saint-Léger appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur la mise en place de la gratuité du temps d'attente des hotlines. Il désire connaître ses intentions en la matière.

Texte de la réponse

Le Gouvernement est bien conscient des difficultés rencontrées par les consommateurs pour joindre les services d'assistance, hotlines, des opérateurs de communications électroniques. Ils doivent parfois subir un temps d'attente important. Le prix élevé des communications et la qualité du service fourni par ces hotlines sont à l'origine de multiples réclamations. Aussi, afin d'améliorer cette situation, plusieurs initiatives ont été prises : la concertation entre les acteurs du secteur des communications électroniques a été notamment renforcée et des décisions ont été adoptées. Le 27 septembre 2005, le ministre délégué à l'industrie a organisé une table ronde réunissant opérateurs de communications électroniques et consommateurs à l'issue de laquelle vingt et une mesures ont été retenues dans le but d'améliorer les relations entre les consommateurs et les fournisseurs de services de communications électroniques. Parmi ces mesures figure la gratuité du temps d'attente en cas d'appel vers un service d'assistance ou un service après-vente. Pour améliorer immédiatement la situation, un arrêté a été publié au Journal officiel le 19 mars 2006, après avis du Conseil national de la consommation. Il impose aux services d'assistance technique des opérateurs de communications électroniques d'annoncer la tarification et la durée statistique d'attente avant d'être mis en relation avec un chargé de clientèle. Cet arrêté pris sur le fondement de l'article L. 113-3 du code de la consommation (obligation générale d'information sur les prix) impose aux opérateurs d'informer le consommateur sur le prix des appels passés vers les services d'assistance technique, les services après-vente, les services de réclamation. Cette information doit figurer sur les contrats, factures et documents d'information précontractuelle, et doit être rappelée en début d'appel accompagnée d'une information sur le temps d'attente. Par ailleurs, le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie a présenté en conseil des ministres, le 8 novembre 2006, qui l'a adopté, un projet de loi en faveur des consommateurs. Ce projet comporte de nombreuses mesures concrètes répondant aux préoccupations quotidiennes des consommateurs, en particulier des utilisateurs de services de communications électroniques. Il renforce les droits des consommateurs dans ce secteur en imposant la gratuité du temps d'attente subi en cas d'appel vers le service après-vente ou le service d'assistance des fournisseurs de services de communications électroniques, en permettant une accélération du remboursement des sommes payées d'avance par les clients et en levant les obstacles à la résiliation des contrats. Ces dispositions s'inscrivent dans un cadre législatif plus vaste regroupant plusieurs mesures nouvelles de protection du consommateur, qui trouveront également à s'appliquer dans le secteur des communications électroniques. Ainsi le projet de loi prévoit que l'information et la protection du consommateur seront renforcées grâce à l'interdiction générale des pratiques commerciales trompeuses ou agressives. Il crée par ailleurs un nouveau type d'action judiciaire, l'action de groupe, qui permettra la réparation du préjudice matériel subi collectivement par des consommateurs à la suite du non-respect par un professionnel de ses obligations contractuelles. Cette action sera ouverte aux associations de consommateurs agréées au plan national pour les litiges portant sur un préjudice d'un montant inférieur à un

montant fixé par décret.

Données clés

Auteur : [M. Francis Saint-Léger](#)

Circonscription : Lozère (1^{re} circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 109268

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 7 novembre 2006, page 11492

Réponse publiée le : 6 février 2007, page 1319