



# ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

France Télécom

Question écrite n° 40564

## Texte de la question

M. Christian Kert attire l'attention de M. le ministre délégué aux petites et moyennes entreprises, au commerce, à l'artisanat, aux professions libérales et à la consommation sur la modification unilatérale par France Télécom des conditions générales d'abonnement qui interdit désormais tout règlement en espèce des factures de téléphone dans les agences. Ainsi toute personne souhaitant payer sa facture en espèce doit se rendre à la Poste et supporter des frais supplémentaires pour régler par voie de mandat. Cette situation qui pénalise des familles déjà en difficultés économiques paraît également discriminatoire puisque les factures issues de la vente de produit de téléphonie dans ces mêmes agences continuent à pouvoir être réglées par espèce ! La légalité d'une telle pratique pouvant être remise en cause au regard de l'article R. 642-3 du code pénal, il lui demande qu'elles sont les intentions de son ministère pour garantir aux consommateurs le droit d'utiliser la monnaie légale pour s'acquitter de leur dette. - Question transmise à M. le ministre d'Etat, ministre de l'économie, des finances et de l'industrie.

## Texte de la réponse

Le contrat d'abonnement au service téléphonique prévoit que le paiement en numéraire des factures ne peut s'effectuer qu'à La Poste, les coûts inhérents à ces paiements étant à la charge des clients. Cette clause du contrat qui détermine le lieu où doit intervenir le paiement se fonde sur l'article L. 1247, alinéa 1er, du code civil, qui dispose que les parties sont libres de déterminer le lieu du paiement. L'article L. 1248 du code civil prévoit quant à lui que les frais du paiement sont à la charge du débiteur. Si ce principe ne doit pas conduire le professionnel à faire supporter au consommateur des frais injustifiés et disproportionnés par rapport au montant facturé et aux frais réellement engagés par le professionnel pour assurer ce service, il peut néanmoins être évoqué par l'opérateur pour justifier cette situation. La pratique consistant à ne plus permettre le paiement de la facture en espèces relève de la seule politique commerciale de France Télécom. Il ne semble pas qu'elle contrevienne à la réglementation en vigueur dès lors que l'entreprise propose également d'autres méthodes de règlement. France Télécom a été conduit à supprimer le paiement en espèces des factures téléphoniques dans ses agences pour des motifs de sécurité. Les flux importants d'argent liquide versé de façon régulière pour le règlement de montants de factures souvent élevés généraient des risques réels pour les clients et le personnel présents dans un établissement non bancaire (risques de braquages). France Télécom propose au choix du client plusieurs modalités de règlement : prélèvement automatique accessible aux personnes frappées d'interdits bancaires (prélèvement sur livret d'épargne), permettant de choisir la date de sa facture ; chèque ; différentes formes de télépaiement par carte bancaire en composant le 3000, par Minitel 3615 Telefact et par internet. France Télécom ne refuse pas le paiement en espèces mais renvoie le client qui souhaite y recourir à un domicile d'un tiers (guichet de La Poste). Le paiement peut également s'effectuer en espèces par TIP, les frais étant alors réduits par rapport à un mandat classique. Les informations sur les modalités de paiement figurent au verso des factures adressées au client. Plusieurs jugements sont intervenus en faveur de France Télécom (par exemple le tribunal d'instance de Montreuil-sous-Bois en date du 6 juillet 2004). Les clients qui ont porté plainte ont été déboutés au motif qu'il existe d'autres moyens de paiement.

## Données clés

**Auteur** : [M. Christian Kert](#)

**Circonscription** : Bouches-du-Rhône (11<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 40564

**Rubrique** : Télécommunications

**Ministère interrogé** : PME, commerce, artisanat, professions libérales et consommation

**Ministère attributaire** : économie

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 1er juin 2004, page 3964

**Réponse publiée le** : 2 novembre 2004, page 8638