



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

France Télécom

Question écrite n° 43554

Texte de la question

Mme Marie-Jo Zimmermann attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur la suppression, du fait des nouvelles conditions générales d'abonnement de France Télécom, de la faculté de pouvoir effectuer, en agence, un règlement en espèces des factures de téléphone. En effet, les nouvelles conditions générales d'abonnement de France Télécom imposent désormais à toute personne désireuse de s'acquitter du montant de sa facture en espèces auprès de France Télécom, de s'adresser aux guichets de la Poste en ayant à supporter des frais de gestion supplémentaires. Or, ces nouvelles conditions générales d'abonnement ont essentiellement un effet néfaste auprès des familles déjà frappées par de profondes difficultés économiques et dépourvues de ce fait d'autres moyens de paiement. Aussi, elle souhaiterait connaître les intentions du Gouvernement à cet égard.

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 : [Mme Marie-Jo Zimmermann](#)

Circonscription : Moselle (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 43554

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

[Date\(s\) clé\(s\)](#)

Question publiée le : 13 juillet 2004, page 5234

Réponse publiée le : 2 novembre 2004, page 8638