



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 52840

Texte de la question

M. Jacques Domergue souhaite attirer l'attention de M. le ministre des petites et moyennes entreprises, du commerce, de l'artisanat, des professions libérales et de la consommation sur les lignes téléphoniques dites « Hot Line ». Ces lignes téléphoniques sont de plus en plus souvent les seuls moyens offerts aux particuliers de rentrer en contact avec le vendeur d'un bien ou d'un service. Et devant la technicité des produits quotidiennement utilisés de nos jours, les consommateurs sont très souvent obligés de passer par ces centres de services. Or le coût appliqué à ce type de télécommunications est très élevé et la somme, compte tenu des temps d'attentes et des temps de réponse, exorbitante. À l'heure où le Gouvernement souhaite rendre aux Français du pouvoir d'achat, notamment par la baisse des prix à la consommation, comme par exemple les tarifs de communication des téléphones portables, il lui demande de bien vouloir lui préciser les mesures qu'il compte prendre, ou actuellement en préparation, afin de rassurer les consommateurs devant la multiplication de ces types de numéros de téléphones.

Texte de la réponse

La multiplication des numéros d'appel à tarification spéciale mis en place par les entreprises pour accéder à des services après vente ou d'assistance technique suscite très régulièrement des plaintes de la part des consommateurs. Ces plaintes portent à la fois sur le coût des appels et sur la durée des communications engendrée par des temps d'attente anormaux avant la mise en relation avec le correspondant. La mise en oeuvre d'un service d'assistance a un coût pour l'entreprise qui est libre de décider des conditions dans lesquelles il peut être répercuté sur ses clients, et du prix auquel ce service sera facturé. Dans ce contexte, les services de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) veillent en priorité à ce que les utilisateurs soient correctement informés des conditions tarifaires dans lesquelles ces services sont offerts. Par ailleurs, un groupe de travail, associant l'ensemble des représentants du secteur, présidé par M. Marc Houery, président de la commission consultative des radiocommunications, a été chargé de rechercher les actions nécessaires pour une meilleure transparence dans la relation client et une plus grande reconnaissance des services fournis par les centres de relation clientèle, en intégrant, notamment, une démarche de certification et de normalisation. Ce groupe de travail vient de rendre son rapport. Il préconise de différencier davantage les tarifs vers ces centres d'appel en ne facturant que les appels à réelle valeur ajoutée et en distinguant les services rendus sur mode automatisé et ceux qui sont plus personnalisés. Dans ce cadre, une étude va être prochainement engagée sur la faisabilité technique d'un nouveau mode de facturation « au double décroché » qui permettrait de ne facturer au consommateur que le temps réel de la prestation téléphonique requise.

Données clés

Auteur : [M. Jacques Domergue](#)

Circonscription : Hérault (2^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 52840

Rubrique : Consommation

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

Ministère attributaire : PME, commerce, artisanat, professions libérales et consommation

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 7 décembre 2004, page 9637

Réponse publiée le : 18 janvier 2005, page 611