



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone et Internet

Question écrite n° 35390

Texte de la question

M. François Calvet attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme et des services sur les difficultés rencontrées par les clients des opérateurs téléphoniques et fournisseurs d'accès Internet. En effet, même si aujourd'hui les dits opérateurs et fournisseurs d'accès ne facturent plus les temps d'attente de leur "hot line", reste encore payant le temps de dialogue avec leurs conseillers dont la tarification est variable et peut représenter des coûts non négligeables, ceci particulièrement en cas de rupture de la ligne incriminée et qui entraîne dans ce cas l'utilisation d'une autre ligne lourdement surtaxée. Force est cependant de constater que, bien souvent, les difficultés rencontrées par les utilisateurs ne sont pas dues au client lui-même mais à une défaillance de l'opérateur : problèmes techniques liés aux lignes ou aux technologies utilisées, problèmes commerciaux... Le prix de la communication reste donc facturé à l'utilisateur, alors qu'il n'est aucunement à l'origine des difficultés rencontrées. Il lui demande s'il ne lui semble pas souhaitable que soit mis en place une solution qui ne lèse pas l'utilisateur, et plus conforme à la notion de "respect du service rendu" que lui confère le contrat passé avec son opérateur.

Texte de la réponse

En ce qui concerne les appels téléphoniques vers les services « clients » et vers les hotlines des fournisseurs d'accès à Internet, les pouvoirs publics sont conscients des difficultés rencontrées par les consommateurs. D'une façon générale, des initiatives ont été prises pour améliorer la situation des consommateurs qui ont recours à ces structures. Pour le secteur des communications électroniques, plusieurs mesures réglementaires ont été prises. Un arrêté du 16 mars 2006 pose deux principes : une information préalable du consommateur sur le prix qui lui sera éventuellement facturé en cas d'appel vers la hotline et ce, dès le début de la communication téléphonique ; une information sur le temps d'attente prévisible. Ainsi, cette information donnée en début d'appel doit permettre au consommateur de décider de renoncer à son appel en cas d'attente trop longue. La loi du 3 janvier 2008 a introduit de nouvelles dispositions visant à limiter les abus constatés sur ces hotlines. Ainsi, l'article 16 de la loi, codifié à l'article L. 121-84-5 du code de la consommation, dispose que tout fournisseur de services de communications électroniques qui propose au consommateur, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, un service après-vente, un service d'assistance technique ou tout autre service chargé du traitement des réclamations se rapportant à l'exécution du contrat conclu avec ce fournisseur, doit rendre ce service accessible par un numéro d'appel non surtaxé. Aucune somme ne peut lui être facturée tant qu'il n'a pas été mis en relation avec un télé-assistant s'il appelle depuis le réseau de son opérateur. Enfin, un nouveau renforcement de la protection économique du consommateur vient d'être apporté par l'article 87 de la loi de modernisation de l'économie publiée le 5 août 2008 au Journal officiel. Cet article prévoit que « le numéro de téléphone destiné à recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation ne peut pas être surtaxé. Il est indiqué dans le contrat et la correspondance ». Cette disposition entre en vigueur le 1er janvier 2009 et est applicable aux contrats en cours à cette date.

Données clés

Auteur : [M. François Calvet](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 35390

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, petites et moyennes entreprises, tourisme et services

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 11 novembre 2008, page 9653

Réponse publiée le : 23 décembre 2008, page 11153