



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone et Internet

Question écrite n° 41858

Texte de la question

M. Jean-Paul Bacquet attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur la surfacturation des appels vers la « *hotline* » chez certains fournisseurs d'accès Internet (FAI). La loi pour le développement de la concurrence au service du consommateur, dite loi « Châtel », prévoit l'obligation pour les FAI de mettre à disposition de leurs clients un service d'assistance téléphonique accessible par un numéro non surtaxé. Cependant, le temps passé en ligne avec un conseiller technique ou commercial est facturé, le plus souvent, 0,34 euro la minute comme avec l'ancien système. Ainsi, un client contactant la « *hotline* », soit pour se renseigner sur le suivi de sa commande ou signaler un dysfonctionnement technique ou administratif ou pour toute opération de service après-vente se voit débiter le mois suivant son ou ses appel(s) directement sur sa facture, même si cela n'a pas permis de résoudre le problème pour lequel le client a contacté le service d'assistance. Cette situation est inacceptable, car elle est contraire au principe d'obligation de résultat. On ne peut que déplorer une faible évolution des pratiques en matière de surtaxation des services d'assistance. Il lui demande donc d'indiquer quelles mesures il entend prendre pour mettre un terme à ces pratiques et obliger les fournisseurs d'accès à Internet à se conformer à leurs engagements.

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 cela, 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. Un autre arrêté du 16 mars 2006 relatif aux contrats de services de communications électroniques, pris pour l'application de l'article L. 121-83 du code de la consommation, énumère de façon non limitative les éléments sur lesquels le fournisseur doit fournir des informations concernant le niveau de qualité de service (délai de mise en service, niveau de qualité minimum garanti pour le débit, la capacité ou toute autre caractéristique du service susceptible d'être mesurée, délai de rétablissement du service lorsque celui-ci est interrompu et délai de réponse aux réclamations). Il impose également que ces contrats fassent apparaître les compensations et formules de remboursement applicables lorsque le service n'a pas été fourni ou qu'il l'a été sans respecter le niveau de qualité contractuel. 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 est entrée en vigueur le 1er janvier 2009 et est applicable aux contrats en cours à cette date.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Paul Bacquet](#)

Circonscription : Puy-de-Dôme (4^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 41858

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Industrie et consommation

Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 10 février 2009, page 1236

Réponse publiée le : 14 avril 2009, page 3602