



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone et Internet

Question écrite n° 4972

Texte de la question

M. Marc Le Fur attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de la consommation et du tourisme sur les pratiques des opérateurs de télécommunications. Le secteur de la télécommunication est celui qui fait l'objet du nombre le plus important de plaintes des consommateurs auprès de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF). Ces opérateurs proposent à leurs abonnés des services d'assistance surtaxés dont les temps d'attente excèdent souvent les dix minutes. Il en résulte des factures plus importantes pour les abonnés dont les attentes en termes de service sont souvent déçues. Il lui demande quelles mesures concrètes entend prendre le Gouvernement pour contraindre les opérateurs de télécommunication à améliorer leur service et à réduire la surtaxation des numéros d'assistance.

Texte de la réponse

Le Gouvernement est conscient des difficultés rencontrées par les consommateurs avec certains fournisseurs de services d'assistance par téléphone notamment dans le secteur des communications électroniques. La mise en place de ces numéros, le prix et la qualité du service fourni par les centres d'appel sont à l'origine de multiples réclamations. En règle générale, l'existence des numéros spéciaux donnant lieu à des tarifs majorés répond au souci de certains prestataires d'offrir un service particulier dont le coût est financé par le prix de la communication. Ce type de services a souvent un coût élevé pour les professionnels dont le montant doit être couvert par une tarification spéciale. Aussi, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) veille à ce que le consommateur soit préalablement informé avant tout achat de produit ou de service, conformément aux dispositions du code de la consommation relatives à l'information sur le prix des produits et des services et à celles relatives à la publicité de nature à induire en erreur. Elle vérifie que ces règles sont respectées : le consommateur doit être averti, au préalable, du tarif de la communication qu'il s'apprête à passer. Dès lors qu'il est convenablement informé du tarif de la communication, le choix lui revient de savoir s'il appelle ce type de numéro. Dans le cas particulier des communications électroniques, les appels vers les services d'assistance technique des opérateurs sont généralement motivés par des dysfonctionnements du service auquel le consommateur a souscrit. Dès lors, la mise en place de numéros surtaxés pour les services d'assistance des opérateurs pénalise doublement le consommateur qui subit le dysfonctionnement du service auquel il est abonné et supporte le coût d'accès élevé au service susceptible de résoudre ses difficultés. Plusieurs initiatives ont été prises pour résoudre ces difficultés. À la suite de la concertation engagée en septembre 2005 entre les opérateurs et les consommateurs sous l'égide des pouvoirs publics, la décision a été prise de renforcer l'information du consommateur. Un arrêté pris le 16 mars 2006 impose aux services d'assistance technique des opérateurs de communications électroniques d'informer le consommateur sur le prix des appels passés vers les services d'assistance technique, d'annoncer la tarification et la durée statistique d'attente avant d'être mis en relation avec un chargé de clientèle. Cette information doit figurer sur les contrats, factures et documents d'information précontractuelle. Par ailleurs, conformément aux engagements pris, la plupart des professionnels a mis en place la gratuité du temps d'attente en cas d'appel vers leur service d'assistance technique à partir de leur réseau. Enfin, plus récemment, le Parlement a adopté

un projet de loi pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, intégrant plusieurs dispositions concernant le secteur des communications électroniques de manière à répondre aux difficultés les plus fréquentes rencontrées par les consommateurs. Ce projet, en cours de débat au Parlement, prévoit de mettre fin à la surtaxation des appels aux services d'assistance technique des opérateurs de communications électroniques et d'imposer la gratuité du temps d'attente avant la mise en relation avec le service, pratique déjà en vigueur chez la plupart des professionnels. Il prévoit également d'encadrer le délai de restitution des dépôts de garantie et autres sommes versées d'avance, ainsi que la durée du préavis de résiliation des contrats.

Données clés

Auteur : [M. Marc Le Fur](#)

Circonscription : Côtes-d'Armor (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 4972

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Consommation et tourisme

Ministère attributaire : Consommation et tourisme

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 25 septembre 2007, page 5737

Réponse publiée le : 15 janvier 2008, page 353