



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 62564

Texte de la question

M. Lionel Tardy demande à M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation de lui donner des indications sur les contrôles qui sont effectués pour vérifier le respect du III de l'article L. 121-19 du code de la consommation qui dispose que « les moyens de communication permettant au consommateur de suivre l'exécution de sa commande, d'exercer son droit de rétractation ou de faire jouer la garantie ne supportent que des coûts de communication à l'exclusion de coût complémentaire spécifique ». Il souhaite connaître le nombre de contrôles ayant entraîné un constat d'infraction et les suites qui y ont été apportées.

Texte de la réponse

Deux dispositions du code de la consommation trouvent à s'appliquer aux services téléphones des opérateurs de la vente à distance. En premier lieu, le III de l'article L. 121-19 du code de la consommation, introduit par la loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, interdit aux sociétés de vente à distance l'utilisation de numéros surtaxés pour les appels relatifs au suivi de l'exécution de la commande, pour les appels relatifs à l'exercice du droit de rétractation ainsi que pour les appels ayant pour objet de faire jouer la garantie. En second lieu, l'article L. 113-5 du code de la consommation, introduit par la loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie, interdit de surtaxer les numéros de téléphone destinés 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. Cette seconde disposition, applicable à tous les secteurs, a eu pour conséquence dans le cas particulier des entreprises de vente à distance d'étendre l'interdiction des numéros surtaxés aux services de traitement des réclamations. Les services de la Direction générale de la concurrence, de la consommation, et de la répression des fraudes ont procédé courant 2009 à un premier recensement de l'ensemble des plaintes relatives au non-respect des règles du code de la consommation concernant les numéros surtaxés. Fin avril 2009, le nombre total de réclamations reçues depuis le 1er janvier 2009 s'établissait à 123, dont 52 concernant un opérateur de la vente à distance. Les corps d'enquête soulignaient que les remarques relatives au coût des appels intervenaient souvent incidemment, à l'occasion d'un autre problème (retard ou absence de livraison, défaillance du service après-vente). Sur une soixantaine de dossiers examinés par les corps d'enquête, seize concernaient des entreprises de vente à distance, dont deux ayant nécessité des contrôles sur place. À la suite de ces démarches, la plupart des opérateurs qui n'étaient pas en conformité avec la loi ont modifié leur pratique. Il va de soi qu'une vigilance est maintenue dans ce domaine sensible pour la protection économique des consommateurs. Outre les contrôles ciblés d'ores et déjà opérés, une enquête nationale sur le respect des règles du code de la consommation applicables aux numéros surtaxés est programmée en 2010. Étendue à tous les secteurs concernés par l'article L. 113-5 du code de la consommation, cette enquête couvrira également les opérateurs de la vente à distance. Elle permettra de vérifier le respect par ces derniers de cette disposition, ainsi que celle de l'article L. 121-19 du code de la consommation.

Données clés

Auteur : [M. Lionel Tardy](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 62564

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 3 novembre 2009, page 10325

Réponse publiée le : 1er juin 2010, page 6067