



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 99263

Texte de la question

M. Jean-Claude Fruteau attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur la persistance des numéros surtaxés pour entrer en relation avec les services clients en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation. En effet, malgré l'entrée en vigueur de la loi n° 2008-03 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs et de la loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie, force est de constater que les pratiques commerciales à l'égard des consommateurs au sujet des numéros d'appel surtaxés persistent. En effet, deux ans après l'entrée en vigueur de l'ensemble de ces mesures, le bilan est plus que mitigé. Si les services des grandes entreprises, des banques, des sociétés d'assurance et des fournisseurs d'accès Internet sont, dans une large majorité, désormais accessibles par des numéros géographiques ou par des numéros verts, il n'en reste pas moins que de nombreuses entreprises persistent à attribuer un numéro surtaxé en « 08 » à leur service après-vente, à leur support technique ou encore à leur magasin. Ainsi, par exemple, la très large majorité des agences bancaires ne sont accessibles que par des numéros surtaxés, tout comme la RATP ou bon nombre de cybermarchands. Légaux ou non, les numéros surtaxés sont encore bien présents dans le quotidien des Français. Ils sont, malgré les efforts de façade faits par les entreprises, toujours aussi onéreux. Consciente de ces nombreuses défaillances, l'Autorité de régulation et de communications électroniques et des postes (ARCEP) souhaite renforcer la transparence des tarifs grâce à la mise en oeuvre d'une signalétique plus compréhensible et elle envisage de supprimer la mention « prix d'un appel local » considérant l'aspect trompeur que cette mention peut induire. Aussi, il souhaite connaître sa position à ce sujet et lui demande de lui indiquer le nombre d'infractions constatées et de sanctions en 2010.

Texte de la réponse

Les numéros spéciaux permettent de rémunérer des services rendus par des entreprises à leurs clients, services dits à valeur ajoutée (SVA). Toutefois un cadre juridique protecteur des consommateurs a été mis en place dans ce domaine. Le recours aux numéros surtaxés est prohibé par l'article L. 113-5 du code de la consommation pour les services téléphoniques dont l'objet est de « 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 disposition, qui a été introduite dans le code de la consommation par l'article 87 de la loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie, est entrée en vigueur le 1er janvier 2009. Dès cette date, sa mise en oeuvre a fait l'objet d'une particulière attention de la part des services de l'État, en concertation avec les opérateurs économiques ainsi que les associations de consommateurs dans le cadre du Conseil national de la consommation. Postérieurement à des actions ciblées de surveillance, une enquête nationale de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a été lancée au deuxième semestre 2010. Cette investigation a montré que les entreprises de plusieurs secteurs d'activité avaient, en règle générale, respecté la nouvelle réglementation. Dans un certain nombre de cas, 27 opérateurs au total, des démarches complémentaires ont été effectuées, soit parce que la mise en conformité n'était pas encore effective, soit parce qu'une expertise plus approfondie des caractéristiques tarifaires des numéros de

téléphone utilisés s'imposait. Dans aucun cas il n'a été nécessaire d'engager une action contentieuse. En tout état de cause, les corps d'enquête demeurent très attentifs aux pratiques des opérateurs dans ce domaine et ne manqueront pas de prendre des mesures appropriées si des abus sont identifiés. S'agissant du champ de l'interdiction édictée par l'article L. 113-5 du code de la consommation, la frontière entre les services téléphoniques assujettis à cette disposition et ceux qui ne le sont pas (et qui, partant, peuvent licitement : recourir à un numéro surtaxé) peut requérir un examen au cas par cas. À titre d'exemple, des services correspondant à des prestations très spécifiques, telles que la déclaration du sinistre dans le cadre d'un contrat d'assurance ou le signalement du vol d'une carte bancaire, peuvent se justifier. En faisant référence à la « bonne exécution du contrat », le législateur a voulu interdire la surfacturation des appels suscités par une mauvaise exécution du contrat initialement souscrit afin d'éviter que l'entreprise ne tire bénéfice de sa défaillance et pour qu'elle soit ainsi amenée à la corriger. En ce qui concerne la dénomination « prix d'un appel local », au sujet de laquelle l'ARCEP a formulé une contre-indication pour les numéros commençant par 081, les corps d'enquête de la DGCCRF ne manqueront pas, dans le cadre de leur mission de protection économique du consommateur, de prendre les mesures appropriées lorsqu'ils identifieront un usage inapproprié de cette dénomination par les fournisseurs de services. Au-delà de l'interdiction de surfacturation de certains appels téléphoniques, d'autres actions de régulation des numéros spéciaux sont menées. L'arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services ajoutés a d'ores et déjà donné lieu à des contrôles, et des contrôles complémentaires sont en cours ou programmés. Enfin, les récentes propositions de l'autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) donnent lieu à une concertation.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Claude Fruteau](#)

Circonscription : Réunion (5^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 99263

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Économie, finances et industrie

Ministère attributaire : Économie, finances et industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 1er février 2011, page 838

Réponse publiée le : 5 juillet 2011, page 7297