



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

téléphone

Question écrite n° 51373

Texte de la question

M. Jean-Pierre Dufau attire l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie et des finances, chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation, sur le problème des numéros surtaxés. Ce sont souvent des numéros utilisés par les entreprises. Le prétexte invoqué par ces dernières: « le souhait d'être joignables avec un seul numéro à partir de tous points du territoire », sans passer par le découpage en 01-02-03-04. En réalité, le numéro surtaxé leur offre la possibilité de faire payer à l'appelant tout ou une partie des frais engagés par la société pour fournir le service (auquel le consommateur a droit). Ce surcoût ne fait absolument pas l'objet d'une information au moment de la vente du produit (télévision payante, téléphonie...). Les principaux fournisseurs en téléphonie fournissent également les numéros surtaxés aux sociétés. D'un côté ils proposent des forfaits avec appels illimités aux consommateurs, de l'autre, ils fournissent des numéros qui n'entrent pas dans cette couverture illimitée. Les publicités, à destination des entreprises, sont claires et sans ambiguïté, elles indiquent de manière très explicite: « Générez des revenus avec vos appels entrants » ! Des pétitions, des appels, des propositions de loi pour tenter de limiter le développement de ce type de pratiques, voient régulièrement le jour. La surtaxation du temps d'attente (volontairement prolongé) a fait l'objet de vives critiques et a déjà été régulée. Les lois qui se succèdent, pour protéger les consommateurs, sont systématiquement contournées. Pour les entreprises qui ont recours à ces pratiques, le numéro systématiquement mis en avant, est toujours celui qui est surtaxé. Au vu de cette situation, toujours en défaveur du consommateur, il souhaite savoir de quelle manière le Gouvernement entend agir pour mettre un terme à ces pratiques.

Texte de la réponse

Le mécanisme des numéros surtaxés permet à un consommateur d'obtenir des services à valeur ajoutée rémunérés par des micro-paiements perçus par les opérateurs de communications électroniques et reversés par ces derniers aux fournisseurs desdits services. Ce mécanisme existe également pour les SMS et pour l'internet (SMS+ et internet+). Il occupe une place significative dans l'économie numérique en France représentant 2 milliards d'euros en 2012 selon l'autorité de régulation des postes et des communications électroniques (ARCEP) et permet la vente de services d'interactivité TV, de relation client à valeur ajoutée, de chat ou encore l'acquisition de contenus numériques (sonneries, images, jeux). L'accès aux numéros surtaxés doit toujours faire l'objet d'une information du consommateur. Concernant les appels vocaux, l'arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée impose aux entreprises utilisant des numéros surtaxés de mettre en place une annonce tarifaire gratuite en début d'appel. De plus, le numéro 3008 est mis gratuitement à disposition des consommateurs souhaitant connaître à l'avance le coût des appels vers tel ou tel numéro surtaxé. Par ailleurs, en raison de possibles abus, l'utilisation des numéros surtaxés a été interdite par le législateur dans des circonstances particulières. Ainsi, en application de l'article L. 113-5 du code de la consommation, ces numéros ne peuvent pas être utilisés par un professionnel pour le traitement des réclamations et plus généralement en vue de la bonne exécution du contrat. Concernant les services publics, le décret n° 2011-682 du 16 juin 2011, pris en application de l'article 55 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour

la confiance dans l'économie numérique, fixe la liste des services sociaux mettant à la disposition des usagers des numéros d'appel spéciaux accessibles gratuitement depuis les téléphones fixes et mobiles. La portée de ces dispositions est renforcée par une réforme des règles de tarification des numéros spéciaux. De nouvelles règles ont été définies par la décision n° 2012-0856 du 1er juillet 2012 de l'ARCEP. Les principales dispositions de cette décision entreront en vigueur le 1er janvier 2015. Elles prévoient, en particulier, que les numéros spéciaux non-surtaxés soient tarifés au même niveau que les numéros classiques. En outre, l'arrêté du 31 décembre 2013 relatif aux factures des services de communications électroniques et à l'information du consommateur sur la consommation au sein de son offre renforce également la protection du consommateur en améliorant significativement la lisibilité de la facture, en particulier s'agissant des services à valeur ajoutée. Ainsi, la facture et la facture détaillée présentent à part les services et produits fournis par les tiers, c'est-à-dire ceux que l'opérateur facture au titre d'une communication « surtaxée ». Ces documents distinguent clairement la partie « communication » et la partie « service » (i. e. la surtaxe) en cohérence avec la réforme des numéros surtaxés menée par l'ARCEP en 2012. Les « abonnements surtaxés » et les « services ponctuels surtaxés » sont clairement identifiés. La bonne application de l'ensemble de ces dispositions est régulièrement vérifiée lors d'enquêtes de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) et les manquements constatés font l'objet de suites appropriées. Enfin, l'article 145 de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation prévoit, notamment, que les opérateurs de communications électroniques ou les fournisseurs de services à valeur ajoutée mettent à disposition du consommateur un outil accessible en ligne permettant d'identifier le fournisseur de service et l'adresse ou le numéro de téléphone auxquels le consommateur peut avoir recours pour faire une réclamation. Les modalités d'application de cette disposition seront fixées par décret et entreront en vigueur deux ans après la promulgation de la loi. Cet article dispose également que tout fournisseur d'un service téléphonique au public propose au consommateur une option gratuite permettant de bloquer les communications à destination de certaines tranches de numéros à valeur ajoutée qui seront fixées par un arrêté conjoint des ministres chargés de la consommation et de l'économie numérique. Cette mesure sera applicable au moins dix-huit mois après la publication de l'arrêté prévu par la loi et au plus tard deux ans après la publication de la loi.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Pierre Dufau](#)

Circonscription : Landes (2^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 51373

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Économie sociale et solidaire et consommation

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [4 mars 2014](#), page 1973

Réponse publiée au JO le : [10 juin 2014](#), page 4705