



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 87655

Texte de la question

M. Alain Bocquet attire l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique, chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire sur les difficultés rencontrées par les consommateurs qui souhaitent faire parvenir leurs réclamations en cas d'acquisition d'un produit s'avérant défectueux. De plus en plus de fournisseurs et de fabricants, voire d'opérateurs téléphoniques n'ayant plus de magasins de proximité ou d'antennes locales, apposent sur les produits un numéro de téléphone souvent surtaxé. Il en est de même en cas d'achat par internet. Les temps d'attente de ces communications sont en général très longs pénalisant de surcroît financièrement les consommateurs par un montant élevé de communications téléphoniques. De même les sites internet des fabricants renvoient souvent vers ces mêmes numéros surtaxés et ne donnent pas toujours la possibilité aux usagers d'adresser un message électronique. Il le remercie de lui faire connaître s'il envisage d'imposer aux fabricants de ne facturer la communication au consommateur qu'à l'issue du temps d'attente ou de les obliger à mettre à disposition une adresse mail pour les réclamations.

Texte de la réponse

Les obligations légales et réglementaires en matière d'utilisation de numéros de téléphone surtaxés par les professionnels à destination de leurs clients résultent de la directive no 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs, qui a été transposée dans le code de la consommation par la loi no 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation. Les principes de ces textes sont les suivants. Les professionnels, vendeurs ou prestataires de services, doivent pouvoir être contactés rapidement par les consommateurs ; c'est pourquoi ils ont l'obligation, au titre des informations précontractuelles puis dans le contrat lui-même, d'indiquer l'ensemble de leurs coordonnées (postales, téléphoniques, électroniques). Le numéro de téléphone n'est cependant pas obligatoire, à condition que le professionnel mette à disposition des consommateurs une autre modalité permettant d'entrer en contact avec lui rapidement et de gérer efficacement les demandes. Lorsque le professionnel met un numéro de téléphone à disposition de ses clients destiné aux réclamations ou interrogations au sujet du contrat conclu, ce numéro de téléphone doit être non surtaxé. Les manquements à cette obligation sont passibles de sanctions administratives de 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale. En revanche, les professionnels ont la possibilité d'utiliser des numéros surtaxés à destination des consommateurs qui n'ont pas encore contracté (pour la prise des commandes ou le conseil, par exemple). Dans ce cas, les professionnels doivent s'assurer que ces numéros surtaxés ne seront pas utilisés par les clients au sujet de leur contrat en cours. Pour ces derniers, un autre numéro non surtaxé ou tout autre moyen de recueil et de traitement des réclamations (courriel, forum interactif, etc.) doit être mis en place, sans ambiguïté pour le consommateur. Ces règles sont issues de l'article 21 de la directive no 2011/83/UE. Elles sont d'harmonisation maximale et les Etats membres n'ont pas de latitude pour proposer des mesures plus restrictives en la matière. Ainsi l'obligation d'utilisation d'un moyen de recueil spécifique des réclamations ou la facturation du temps d'attente n'est pas juridiquement envisageable. De plus, en l'état actuel de la technologie, il n'existe pas de solution économiquement viable permettant aux opérateurs téléphoniques

de boucle locale de distinguer, dans les communications à destination de numéros surtaxés, la durée d'attente et la durée correspondant à un service effectif. Il n'est donc pas envisageable, sans mettre en place des mécanismes coûteux et complexe d'échanges d'informations entre éditeurs de services et opérateurs, de ne facturer que le service effectif. Cependant, dans le secteur des télécommunications (opérateurs téléphoniques), l'interdiction de la facturation du temps d'attente existe déjà ; elle a été instaurée à l'article L. 121-84-5 du code de la consommation ; la loi no 2011-525 du 17 mai 2011 prévoit qu'aucun coût complémentaire à la communication téléphonique ne peut être facturé au consommateur. Les agents de la concurrence et de la consommation en poste dans les directions départementales de la protection des populations (DDPP) et directions départementales de la cohésion sociale et de la protection des populations (DDCSPP) sont chargés de l'application de ces textes.

Données clés

Auteur : [M. Alain Bocquet](#)

Circonscription : Nord (20^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 87655

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [1er septembre 2015](#), page 6574

Réponse publiée au JO le : [8 mars 2016](#), page 1975