



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

## protection des consommateurs

Question écrite n° 93174

### Texte de la question

Mme Marietta Karamanli 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 le respect par les professionnels de leur obligation de proposer à leurs clients un numéro classique non surtaxé pour les appels destinés à obtenir la bonne exécution de leur contrat. Dans des nombreuses situations, les clients ne sont pas clairement informés de l'existence de cette obligation et les professionnels mettent en avant ou évidence un numéro surtaxé et ce même si existe un numéro au coût normal. Elle lui demande si, en lien avec les associations de défense des consommateurs et s'appuyant sur les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, des initiatives sont prises pour assurer l'effectivité de cette obligation et l'information claire des clients.

### Texte de la réponse

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. Les sanctions aux manquements à l'article L. 113-5 du code de la consommation sont prévus à l'article L. 113-6 du même code, qui dispose : « Tout manquement à l'article L. 113-5 est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale. L'amende est prononcée dans les conditions prévues à l'article L. 141-1-2. » 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. A titre d'exemple, des entreprises importantes du secteur des transports et du secteur du commerce en ligne ont fait récemment l'objet d'enquêtes ayant abouti à la mise en conformité de ces sociétés.

### Données clés

**Auteur :** [Mme Marietta Karamanli](#)

**Circonscription :** Sarthe (2<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 93174

**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 :** [16 février 2016](#), page 1406

**Réponse publiée au JO le :** [31 mai 2016](#), page 4686