



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Service-après-vente - Surfacturation téléphonique

Question écrite n° 1496

Texte de la question

M. Sébastien Cazenove alerte M. le ministre de l'économie et des finances sur la surfacturation téléphonique dans le cadre des services-après-vente. En effet, les citoyens ont beaucoup de difficulté pour contacter les SAV de certaines sociétés. Outre un long délai d'attente, les tarifs pratiqués par ces services pour les joindre sont parfois excessifs. Ces tarifs représentent un coût non négligeable pour les citoyens, ce qui les incite souvent à ne pas recourir à ces services. De telles pratiques commerciales devraient être réglementées, ou au moins plafonnées pour éviter des abus dont la fréquence semble augmenter. Il souhaite connaître son opinion sur cette question.

Texte de la réponse

L'article L. 121-16 du code de la consommation dispose que « le numéro de téléphone destiné 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 ne peut pas être surtaxé. Ce numéro est indiqué dans le contrat et la correspondance. » Ce texte, en vigueur depuis le 1er janvier 2009, répondait par avance à l'obligation de transposition de la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs qui dispose que « les États membres veillent à ce que, lorsque le professionnel exploite une ligne de téléphone pour le contacter par téléphone au sujet du contrat conclu, le consommateur, lorsqu'il contacte le professionnel, ne soit pas tenu de payer plus que le tarif de base. ». Par un arrêt récent du 2 mars 2017 (affaire C-568/15), la Cour de justice de l'Union européenne a confirmé que le coût d'un appel vers un numéro téléphonique de service après-vente ne peut excéder le coût d'un appel à destination d'une ligne de téléphone fixe géographique ou vers un mobile standard. Les professionnels n'ont pas l'obligation de mettre à la disposition des consommateurs un numéro de téléphone comme mode de contact. Mais s'ils choisissent le téléphone comme mode de communication destiné à permettre aux consommateurs de les contacter au sujet du contrat conclu, le numéro de téléphone concerné doit être non-surtaxé, et ceci même si d'autres modes de communication sont disponibles gratuitement (courriel, forums de discussions). Les sanctions aux manquements à l'article L. 121-16 du code de la consommation sont prévus à l'article L. 132-21 du code de la consommation : « tout manquement aux obligations relatives au numéro de téléphone d'assistance au consommateur mentionnées à l'article L. 121-16 est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 euros pour une personne physique et 15 000 euros pour une personne morale. » Les professionnels conservent par ailleurs la possibilité de proposer un numéro de téléphone surtaxé pour la fourniture d'autres services que ceux mentionnés à l'article L. 121-16 du code de la consommation, notamment pour des informations sur leurs offres délivrées avant la conclusion du contrat. Il va de soi que l'utilisateur doit alors être informé précisément du tarif en début d'appel. L'arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée prévoit ainsi une obligation de message gratuit d'information tarifaire (MGIT) en début d'appel. La loi relative à la consommation du 17 mars 2014 a également imposé la mise en place d'un annuaire inversé des numéros surtaxés. Opérationnel depuis le 1er octobre 2015, il est accessible à l'adresse <http://www.infosva.org> et permet d'identifier le fournisseur de service, son tarif et le type de service proposé à partir du numéro de téléphone.

Données clés

Auteur : [M. Sébastien Cazenove](#)

Circonscription : Pyrénées-Orientales (4^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 1496

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : [Économie et finances](#)

Ministère attributaire : [Économie et finances](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [3 octobre 2017](#), page 4646

Réponse publiée au JO le : [12 décembre 2017](#), page 6343