

**ASSEMBLÉE NATIONALE**

17 novembre 2007

CONCURRENCE AU SERVICE DES CONSOMMATEURS - (n° 351)

Commission	
Gouvernement	

**AMENDEMENT**

N° 43

présenté par  
M. Raison, rapporteur  
au nom de la commission des affaires économiques  
et M. Dionis du Séjour

-----  
**ARTICLE ADDITIONNEL****APRÈS L'ARTICLE 7, insérer l'article suivant :**

Après l'article L.121-84-3 du code de la consommation, est inséré un article L. 121-84-4 ainsi rédigé :

« *Art. L. 121-84-4.* – Aucune somme à quelque titre que ce soit ne peut être facturée lorsqu'il a été indiqué au consommateur, sous quelque forme que ce soit que l'appel à un service, de quelque nature qu'il soit, est gratuit. Les dispositions du présent alinéa sont applicables à toute entreprise proposant directement, ou par l'intermédiaire d'un tiers, un service accessible par un service téléphonique au public.

« Pour l'application de l'alinéa précédent, les opérateurs de réseaux de communications électroniques au sens du 2° de l'article L. 32 du code des postes et communications électroniques doivent mettre en place une offre d'accès, au sens du même article, permettant la gratuité des appels vers certains numéros, sans préjudice du droit de ces opérateurs de communications électroniques de facturer le coût d'acheminement de la communication sur leurs réseaux à l'opérateur de communications électroniques attributaire de ces numéros. »

**EXPOSÉ SOMMAIRE**

Le présent amendement propose de permettre au consommateur d'accéder gratuitement aux numéros gratuits depuis les réseaux mobiles, comme c'est le cas aujourd'hui depuis les réseaux fixes et ainsi de favoriser le développement de ces services très utiles au consommateur dans la transparence et la loyauté. A ce titre, il répond pleinement à l'objectif poursuivi par le projet de loi

---

d'améliorer les relations commerciales des consommateurs avec leurs fournisseurs de services et de renforcer leur pouvoir d'achat.

L'article 7 du projet de loi propose de mettre un terme à des pratiques contraires à l'intérêt des consommateurs, en imposant notamment la gratuité du temps d'attente pour l'accès à certains services.

Pour les numéros gratuits (numéros verts ou numéros libres appel), les prestataires ne peuvent pas prendre à leur charge le coût d'acheminement de la communication pour les appels en provenance d'un téléphone mobile comme ils le font depuis les fixes. En effet, contrairement à ce qui existe pour les réseaux fixes, les opérateurs mobiles refusent de mettre en place des offres d'accès pour les prestataires permettant d'assurer la totale gratuité des appels des consommateurs vers ces numéros.

Lorsqu'un tel numéro est appelé à partir d'un téléphone mobile, le consommateur se voit facturer par son opérateur mobile le prix de la communication, y compris le temps d'attente avant traitement effectif de l'appel, comme s'il s'agissait d'un appel ordinaire. Ainsi, 20 % des consommateurs qui utilisent désormais exclusivement un mobile se voient privés de l'accès à cette gratuité à partir de leur propre téléphone.

La situation actuelle interdit donc aux prestataires qui le veulent d'offrir l'accès à leurs centres d'appels ou à leurs services gratuitement lorsque le consommateur les joint depuis leur mobile. En outre, cette pratique est génératrice de confusion pour les consommateurs qui se trouvent souvent trompés dans leur perception de la différence du coût réel des services offerts selon le réseau depuis lequel émane l'appel.

En imposant aux opérateurs de communications électroniques, fixes ou mobiles, de mettre en place des offres d'accès pour les prestataires qui proposent des numéros libre appel, de sorte que ceux-ci puissent prendre en charge le coût des appels à la place des consommateurs, l'amendement proposé corrige cette situation dans l'intérêt des consommateurs.