



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 106488

Texte de la question

M. Jean-Christophe Lagarde appelle l'attention de M. le ministre des petites et moyennes entreprises, du commerce, de l'artisanat et des professions libérales sur les lignes téléphoniques dites « hotline ». Ces lignes téléphoniques sont de plus en plus souvent les seuls moyens offerts aux particuliers de rentrer en contact avec le vendeur d'un bien ou d'un service. Et devant la technicité des produits quotidiennement utilisés de nos jours, les consommateurs sont très souvent obligés de passer par ces centres de services, notamment lorsqu'ils rencontrent une difficulté de fonctionnement de ces derniers. C'est le cas pour les opérateurs de téléphonie mobile ou des fournisseurs d'accès à internet. Or, le coût appliqué à ce type de télécommunications est très élevé et la somme facturée, compte tenu des temps d'attente et des temps de réponse excessivement longs, exorbitante. Aussi, à l'heure où le Gouvernement déclare vouloir faire du pouvoir d'achat une de ses priorités, il lui demande de bien vouloir lui préciser les mesures qu'il compte prendre afin de mettre fin à ce type de pratique, que l'on pourrait qualifier d'abusives.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Christophe Lagarde](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (5^e circonscription) - Union pour la Démocratie Française

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 106488

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : PME, commerce, artisanat et professions libérales

Ministère attributaire : économie, finances et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 10 octobre 2006, page 10526