



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 109365

Texte de la question

M. Marc Le Fur demande à M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie de lui donner des indications sur les suites qu'il a données au rapport rendu en 2004 par Marc Houery concernant la « relation clientèle ». Il souhaite connaître les mesures prises pour renforcer la transparence et la lisibilité des tarifs des numéros commençant par 08, et particulièrement la proposition de mise en place du système du « double décroché », où le client ne paie que pour le temps où il est effectivement en relation avec le service demandé, qui semble très intéressante pour limiter des abus parfois criants.

Texte de la réponse

La mise en place de numéros spéciaux donnant lieu à des tarifs majorés répond au souci de certains prestataires d'offrir un service particulier dont le coût est financé par le prix de la communication. Ce type de services a souvent un coût élevé pour les professionnels et le montant doit être couvert par une tarification spéciale. Cependant, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes veille à ce que le consommateur soit préalablement informé avant tout achat de produit ou de service, conformément aux dispositions du code de la consommation relatives à l'information sur le prix des produits et des services et à celles relatives à la publicité de nature à induire en erreur. Elle vérifie que ces règles sont respectées : le consommateur doit être averti, au préalable, du tarif de la communication qu'il s'apprête à passer. Dès lors qu'il est convenablement informé du tarif de la communication, le choix lui revient de savoir s'il appelle ce type de numéro. La mise en place de ces numéros, le prix et la qualité du service fourni par les centres d'appel sont à l'origine de multiples réclamations. Le Gouvernement est conscient des difficultés rencontrées par les consommateurs avec certains fournisseurs de services d'assistance par téléphone, notamment dans le secteur des communications électroniques. Aussi, afin d'améliorer cette situation, plusieurs initiatives ont été prises : la concertation entre les acteurs du secteur des communications électroniques a été notamment renforcée et des décisions ont été adoptées. Le 27 septembre 2005, le ministre délégué à l'industrie a organisé une table ronde réunissant opérateurs de communications électroniques et consommateurs à l'issue de laquelle vingt et une mesures ont été retenues dans le but d'améliorer les relations entre les consommateurs et les fournisseurs de services de communications électroniques. Parmi ces mesures figure la gratuité du temps d'attente en cas d'appel vers un service d'assistance ou un service après-vente. Dans un rapport d'étape présenté en mars 2006, le conseil général des techniques de l'information a mis en évidence les contraintes techniques pour mettre en place un système de double décroché et a estimé que cette solution n'était envisageable qu'à moyen terme et supposait l'aboutissement d'un processus de normalisation. Ces contraintes ont conduit, dans l'immédiat, à privilégier d'autres solutions. D'autres initiatives ont ainsi été prises pour améliorer immédiatement la situation. Un arrêté a été publié au Journal officiel le 19 mars 2006, après avis du Conseil national de la consommation. Il impose aux services d'assistance technique des opérateurs de communications électroniques d'annoncer la tarification et la durée statistique d'attente avant d'être mis en relation avec un chargé clientèle. Cet arrêté pris sur le fondement de l'article L. 113-3 du code de la consommation (obligation générale d'information sur les prix) impose aux opérateurs d'informer le

consommateur sur le prix des appels passés vers les services d'assistance technique, les services après-vente, les services de réclamation. Cette information doit figurer sur les contrats, factures et documents d'information précontractuelle, et doit être rappelée en début d'appel accompagnée d'une information sur le temps d'attente. Par ailleurs, le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie a présenté en conseil des ministres le 8 novembre 2006 un projet de loi en faveur des consommateurs. Ce projet comporte de nombreuses mesures concrètes répondant aux préoccupations quotidiennes des consommateurs, en particulier des utilisateurs de services de communications électroniques. Il renforce les droits des consommateurs dans ce secteur en imposant la gratuité du temps d'attente subi en cas d'appel vers le service après-vente ou le service d'assistance des fournisseurs de services de communications électroniques, en permettant une accélération du remboursement des sommes payées d'avance par les clients et en levant les obstacles à la résiliation des contrats. Ces dispositions s'inscrivent dans un cadre législatif plus vaste regroupant plusieurs mesures nouvelles de protection du consommateur, qui trouveront également à s'appliquer dans le secteur des communications électroniques. Ainsi le projet de loi prévoit que l'information et la protection du consommateur seront renforcées grâce à l'interdiction générale des pratiques commerciales trompeuses ou agressives. Il crée par ailleurs un nouveau type d'action judiciaire, l'action de groupe, qui permettra la réparation du préjudice matériel subi collectivement par des consommateurs à la suite du non-respect par un professionnel de ses obligations contractuelles. Cette action sera ouverte aux associations de consommateurs agréées au plan national pour les litiges portant sur un préjudice d'un montant inférieur à un montant fixé par décret.

Données clés

Auteur : [M. Marc Le Fur](#)

Circonscription : Côtes-d'Armor (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 109365

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 7 novembre 2006, page 11493

Réponse publiée le : 16 janvier 2007, page 562