



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

France Télécom

Question écrite n° 40684

Texte de la question

M. Guy Teissier appelle l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les conditions de règlement des factures de France Télécom. De nombreux abonnés éprouvent en effet de réelles et croissantes difficultés à payer leur facture téléphonique en espèces dans les agences. Pour le règlement des factures téléphoniques, France Télécom propose à ses clients plusieurs modalités de paiement qui présentent de réelles facilités pour les abonnés et permettent des économies de gestion pour la société (chèque, prélèvement automatique...). Toutefois, il apparaît indispensable de maintenir la possibilité pour les personnes les plus modestes de pouvoir payer leur facture de téléphone aux guichets des agences (qui réalisent d'ailleurs de nombreuses opérations commerciales, y compris en espèces, pour le paiement des téléphones ou des cartes prépayées). Aussi, préoccupé par les pratiques commerciales de France Télécom visant à dissuader tout règlement en espèces des factures de téléphone, il lui demande de bien vouloir lui préciser les mesures que le Gouvernement entend prendre afin que France Télécom respecte les dispositions légales qui prévoient pour chacun le droit d'utiliser la monnaie fiduciaire pour s'acquitter de ses dettes.

Texte de la réponse

Le contrat d'abonnement au service téléphonique prévoit que le paiement en numéraire des factures ne peut s'effectuer qu'à La Poste, les coûts inhérents à ces paiements étant à la charge des clients. Cette clause du contrat qui détermine le lieu où doit intervenir le paiement se fonde sur l'article L. 1247, alinéa 1er du code civil, qui dispose que les parties sont libres de déterminer le lieu du paiement. L'article L. 1248 du code civil prévoit quant à lui que les frais du paiement sont à la charge du débiteur. Si ce principe ne doit pas conduire le professionnel à faire supporter au consommateur des frais injustifiés et disproportionnés par rapport au montant facturé et aux frais réellement engagés par le professionnel pour assurer ce service, il peut néanmoins être évoqué par l'opérateur pour justifier cette situation. La pratique consistant à ne plus permettre le paiement de la facture en espèces relève de la seule politique commerciale de France Télécom. Il ne semble pas qu'elle contrevienne à la réglementation en vigueur dès lors que l'entreprise propose également d'autres méthodes de règlement. France Télécom a été conduit à supprimer le paiement en espèces des factures téléphoniques dans ses agences pour des motifs de sécurité. Les flux importants d'argent liquide versé de façon régulière pour le règlement de montants de factures souvent élevés généraient des risques réels pour les clients et le personnel présents dans un établissement non bancaire (risques de braquages). France Télécom propose au choix du client plusieurs modalités de règlement : prélèvement automatique accessible aux personnes frappées d'interdit bancaire (prélèvement sur livret d'épargne), permettant de choisir la date de sa facture ; chèque ; différentes formes de télépaiement par carte bancaire en composant le 3000, par Minitel 3615 Telefact et par Internet. France Télécom ne refuse pas le paiement en espèces mais renvoie le client qui souhaite y recourir à un domicile d'un tiers (guichet de La Poste). Le paiement peut également s'effectuer en espèces par TIP, les frais étant alors réduits par rapport à un mandat classique. Les informations sur les modalités de paiement figurent au verso des factures adressées au client. Plusieurs jugements sont intervenus en faveur de France Télécom (par exemple le tribunal d'instance de Montreuil-sous-Bois en date du 6 juillet 2004). Les clients qui ont porté plainte

ont été déboutés au motif qu'il existe d'autres moyens de paiement.

Données clés

Auteur : [M. Guy Teissier](#)

Circonscription : Bouches-du-Rhône (6^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 40684

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 1er juin 2004, page 3930

Réponse publiée le : 2 novembre 2004, page 8638