



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

France Télécom

Question écrite n° 41425

Texte de la question

M. Roland Blum attire l'attention de M. le ministre délégué à l'industrie sur la modification des conditions générales d'abonnement de France Télécom qui proscrie désormais tout règlement en espèces des factures de téléphone dans les agences. Ces nouvelles conditions d'abonnement imposent à toute personne souhaitant payer sa facture en espèces de s'adresser aux guichets de la Poste en lui faisant supporter les frais supplémentaires de ce mode de paiement, le paiement en espèces étant ainsi surfacturé. Cette situation pourrait pénaliser à terme des familles en grandes difficultés économiques et apparaître comme discriminatoire puisque sont uniquement interdites les espèces provenant des factures et non celles issues de la vente de produits de téléphonie dans les agences France Télécom. De surcroît, selon des associations de consommateurs, il conviendrait de s'interroger sur la légalité d'une telle pratique au regard de l'article R. 642-3 du Code pénal qui punit le fait de refuser de recevoir des pièces de monnaie ou des billets de banque ayant cours légal de l'amende prévue pour les contraventions de 2e classe, les personnes morales pouvant être également déclarées pénalement responsables d'une telle infraction. Il lui demande donc de bien vouloir lui indiquer sa position sur ce dossier.

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 espèce 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 (risque de braquage). France Télécom propose au choix du client plusieurs modalités de règlement : prélèvement automatique accessible aux personnes frappées d'interdits bancaires (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. Roland Blum](#)

Circonscription : Bouches-du-Rhône (1^{re} circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 41425

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 15 juin 2004, page 4390

Réponse publiée le : 19 octobre 2004, page 8136