



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

France Télécom

Question écrite n° 44909

Texte de la question

Les conditions générales d'abonnement de France Télécom proscrivent maintenant les règlements en espèces des factures de téléphone dans les agences. Ainsi cette pratique impose aux personnes qui souhaitent payer leur facture par ce moyen de s'adresser aux guichets de La Poste, ce qui conduit à leur faire supporter les frais supplémentaires de ce paiement qui est surfacturé. Cette situation étant pénalisante pour les familles en difficulté économique et apparaissant comme discriminatoire du fait que les ventes des produits de France Télécom peuvent être payées en espèces, M. Dino Cinieri demande à M. le ministre délégué à l'industrie de bien vouloir lui préciser les intentions du Gouvernement en la matière.

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'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 au 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 (voir 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. Dino Cinieri](#)

Circonscription : Loire (4^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 44909

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 3 août 2004, page 5957

Réponse publiée le : 12 octobre 2004, page 7963