



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

France Télécom

Question écrite n° 45220

Texte de la question

Les conséquences des nouvelles conditions générales d'abonnement à France Télécom sont décriées par bon nombre d'usagers, ainsi que par les associations de consommateurs. En effet, applicables depuis le 15 mars 2004, ces nouvelles conditions d'abonnement sont loin d'être favorables aux abonnés de téléphone fixe. En cas d'absence de desserte câblée ou pour l'ouverture d'une ligne supplémentaire, ils devront désormais payer des frais de déplacement à hauteur de 54,49 EUR. De plus, en cas de suppression de leur ligne, outre les pénalités, l'abonnement restera dû. Mais l'aspect le plus défavorable et le plus pénalisant réside dans l'impossibilité faite aux abonnés de régler dorénavant leur facture en espèce aux agences France Télécom. Il faudra obligatoirement passer par l'intermédiaire d'un mandat postal, donc une surtaxe. A l'évidence, cette mesure va encore pénaliser des personnes déjà en difficulté, comme celles frappées d'interdit bancaire. Compte tenu de cette regrettable situation, Mme Chantal Robin-Rodrigo demande à M. le ministre d'État, ministre de l'économie, des finances et de l'industrie de lui indiquer les mesures urgentes qu'il entend prendre au sujet de 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 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 : [Mme Chantal Robin-Rodrigo](#)

Circonscription : Hautes-Pyrénées (2^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 45220

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 3 août 2004, page 5935

Réponse publiée le : 2 novembre 2004, page 8640