ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 53722

Texte de la question

M. Marc Le Fur attire l'attention de M. le ministre des petites et moyennes entreprises, du commerce, de l'artisanat, des professions libérales et de la consommation sur les abus de certaines entreprises concernant la gestion des numéros spéciaux d'appel. Trop souvent, un temps de latence plus ou moins long existe avant que l'appel ne soit pris en charge par un opérateur, temps d'attente qui est, bien entendu, facturé au consommateur. Parfois, les délais peuvent atteindre une dizaine de minutes, sans pour autant que le consommateur puisse avoir accès au service qu'il souhaite obtenir. Il lui demande ce qu'il compte faire pour mettre fin à ces abus.

Texte de la réponse

La multiplication des numéros d'appel à tarification spéciale mis en place par les entreprises pour accéder à des services après vente ou d'assistance technique suscite très régulièrement des plaintes de la part des consommateurs. Ces plaintes portent à la fois sur le coût des appels et sur la durée des communications engendrée par des temps d'attente anormaux avant la mise en relation avec le correspondant. La mise en oeuvre d'un service d'assistance a un coût pour l'entreprise qui est libre de décider des conditions dans lesquelles il peut être répercuté sur ses clients, et du prix auquel ce service sera facturé. Dans ce contexte, les services de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) veillent en priorité à ce que les utilisateurs soient correctement informés des conditions tarifaires dans lesquelles ces services sont offerts. Par ailleurs, un groupe de travail, associant l'ensemble des représentants du secteur, présidé par M. Marc Houery, président de la commission consultative des radiocommunications, a été chargé de rechercher les actions nécessaires pour une meilleure transparence dans la relation client et une plus grande reconnaissance des services fournis par les centres de relation clientèle, en intégrant, notamment, une démarche de certification et de normalisation. Ce groupe de travail vient de rendre son rapport. Il préconise de différencier davantage les tarifs vers ces centres d'appel en ne facturant que les appels à réelle valeur ajoutée et en distinguant les services rendus sur mode automatisé et ceux qui sont plus personnalisés. Dans ce cadre, une étude va être prochainement engagée sur la faisabilité technique d'un nouveau mode de facturation « au double décroché » qui permettrait de ne facturer au consommateur que le temps réel de la prestation téléphonique requise.

Données clés

Auteur : M. Marc Le Fur
Circonscription : Côtes-d'Armor (3e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 53722
Rubrique : Consommation
Ministère interrogé : PME, commerce, artisanat, professions libérales et consommation
Ministère attributaire : PME, commerce, artisanat, professions libérales et consommation

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/12/questions/QANR5L12QE53722

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 21 décembre 2004, page 10178
Réponse publiée le : 18 janvier 2005, page 611