



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 61349

Texte de la question

Mme Nathalie Gautier interroge M. le ministre des petites et moyennes entreprises, du commerce, de l'artisanat, des professions libérales et de la consommation sur la prolifération des appels surtaxés. Les opérateurs de téléphonie, les banques, les assurances, les services administratifs, les prestataires de services... mettent en place des plates-formes téléphoniques censées apporter plus de services aux clients. En réalité, avec la multiplication de ces numéros spéciaux, le consommateur doit payer plus cher un service ou un conseil qu'il aurait pu avoir auparavant pour le prix d'une communication locale moins anonyme. Aussi, elle lui demande de lui indiquer les mesures qu'il compte prendre face à cette pratique défavorable aux consommateurs.

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 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 représente 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 : [Mme Nathalie Gautier](#)

Circonscription : Rhône (6^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 61349

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : PME, commerce, artisanat, professions libérales et consommation

Ministère attributaire : PME, commerce, artisanat, professions libérales et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 29 mars 2005, page 3167

Réponse publiée le : 19 avril 2005, page 4093