



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 12ème législature

### protection des consommateurs

Question écrite n° 90769

#### Texte de la question

M. Patrick Balkany appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur l'accroissement du nombre de numéros spéciaux d'appel téléphonique. En effet, de nombreuses entreprises, sociétés et même des administrations ont recours à des serveurs téléphoniques automatiques qui sont censés apporter plus de lisibilité à leurs clients ou à leurs administrés. Or ces systèmes augmentent parfois considérablement le temps d'attente avant qu'un opérateur ne prenne en compte un appel, et donc le coût dudit appel. Aussi, pour les ménages les plus modestes ou bien encore pour les personnes qui ne possèdent qu'un téléphone portable, cet accès au service peut se révéler onéreux. Aussi il lui demande dans quelle mesure il peut être envisagé de limiter le nombre de services accessibles via ces plates-formes automatiques ou d'imposer la gratuité du temps d'attente, surtout lorsqu'il s'agit d'un service public.

#### Texte de la réponse

Le Gouvernement est conscient des difficultés rencontrées par les consommateurs avec certains fournisseurs de services d'assistance par téléphone. Ces difficultés suscitent de nombreux litiges, notamment dans le secteur des communications électroniques. Les litiges portent en particulier sur le prix de ces services et la qualité du service fourni (temps d'attente long, qualité de la réponse insuffisante). Aussi, afin d'améliorer cette situation, plusieurs initiatives ont été prises : la concertation entre les acteurs du secteur des communications électroniques a été notamment renforcée et des décisions ont été adoptées. Le 27 septembre 2005, le ministre de l'industrie a organisé une table ronde réunissant opérateurs de communications électroniques et consommateurs à l'issue de laquelle vingt et une mesures ont été retenues dans le but d'améliorer les relations entre les consommateurs et les fournisseurs de services de communications électroniques. Parmi ces mesures, figure la gratuité du temps d'attente en cas d'appel vers un service d'assistance ou un service après-vente, avec l'objectif d'une mise en oeuvre au plus tard fin 2006. Dans cette perspective, le Conseil général des technologies de l'information (CGTI) a été chargé d'une mission dont le but est de préciser et d'évaluer les modalités techniques d'une telle disposition. D'autres initiatives ont été prises pour améliorer immédiatement la situation. Ainsi, un arrêté a été pris le 16 mars 2006, après avis du Conseil national de la consommation, imposant aux services d'assistance technique des opérateurs de communications électroniques d'annoncer la tarification et la durée statistique d'attente avant d'être mis en relation avec un chargé de clientèle. Cet arrêté pris sur le fondement de l'article L. 113-3 du code de la consommation (obligation générale d'information sur les prix) impose aux opérateurs d'informer le consommateur sur le prix des appels passés vers les services d'assistance technique, les services après-vente, les services de réclamation. Cette information doit figurer sur les contrats, factures et documents d'information précontractuelle, et doit être rappelée en début d'appel accompagnée d'une information sur le temps d'attente.

#### Données clés

**Auteur :** [M. Patrick Balkany](#)

**Circonscription :** Hauts-de-Seine (5<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 90769

**Rubrique :** Consommation

**Ministère interrogé :** économie

**Ministère attributaire :** économie

Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 4 avril 2006, page 3541

**Réponse publiée le :** 23 mai 2006, page 5431