



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## téléphone

Question écrite n° 101017

### Texte de la question

Mme Bérengère Poletti attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès de la ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation, sur l'absence d'information aux consommateurs titulaires d'une solution Internet, relative à la tarification de certaines communications téléphoniques, notamment après l'acceptation d'une mise en relation avec un correspondant consécutive à une demande de renseignement auprès du « 118 218 ». Il semble, en effet, que, si la mise en relation avec le correspondant est gratuite, le temps de communication est quant à lui facturé au prix de l'appel au « 118 218 », sans que le consommateur n'en soit informé. Ainsi, certains usagers se sont vus facturer jusqu'à 90 € pour une communication de 20 minutes. Elle lui demande donc de bien vouloir lui indiquer si des mesures peuvent être prises pour rendre obligatoire l'information au consommateur de la tarification applicable à la suite d'une mise en relation avec un correspondant.

### Texte de la réponse

L'article L. 121-84-10 du code de la consommation dispose que : « Lorsqu'ils proposent d'assurer la mise en relation à la suite de la fourniture d'un numéro de téléphone, les fournisseurs de renseignements téléphoniques ont l'obligation d'informer le consommateur du tarif de cette mise en relation. Cette information doit être fournie systématiquement et préalablement à l'acceptation expresse de l'offre de mise en relation par le consommateur. » Par ailleurs, l'arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée prévoit que le consommateur est gratuitement informé du coût de l'appel vers un numéro surtaxé par un message d'information tarifaire en début d'appel. Le champ d'application de l'obligation d'annonce tarifaire est large : elle s'impose pour tout appel vers un service à valeur ajoutée dont le tarif excède le coût d'une communication interpersonnelle normale depuis un poste fixe. L'information doit être claire pour le consommateur : elle porte sur l'ensemble des composantes du prix facturé au consommateur, en l'occurrence le prix du service et celui de la communication. Ces dispositions sont applicables aux services de renseignements téléphoniques. Cette obligation d'annonce tarifaire est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2010 pour les numéros dont la tarification est la plus élevée (supérieure à 0,15 euros/minute) et a été généralisée aux autres numéros le 1<sup>er</sup> janvier 2011, conformément aux dispositions de l'arrêté du 10 juin 2009. Une enquête diligentée par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes est en cours pour contrôler l'application des dispositions en vigueur en ce qui concerne les services de renseignements téléphoniques. Les mesures nécessaires ne manqueront pas d'être prises en tant que de besoin pour assurer le respect de cette réglementation par les opérateurs concernés.

### Données clés

**Auteur :** [Mme Bérengère Poletti](#)

**Circonscription :** Ardennes (1<sup>re</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question** : 101017

**Rubrique** : Télécommunications

**Ministère interrogé** : Commerce, artisanat, PME, tourisme, services et consommation

**Ministère attributaire** : Commerce, artisanat, PME, tourisme, services et consommation

Date(s) clé(e)s

**Question publiée le** : 22 février 2011, page 1638

**Réponse publiée le** : 24 mai 2011, page 5404