



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 103906

## Texte de la question

M. Patrick Roy attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur la persistance des numéros surtaxés pour entrer en relation avec les services clients en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation. En effet, malgré l'entrée en vigueur de la loi n° 2008-03 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs et de la loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie, force est de constater que les pratiques commerciales à l'égard des consommateurs au sujet des numéros d'appel surtaxés persistent. En effet, deux ans après l'entrée en vigueur de l'ensemble de ces mesures, le bilan est plus que mitigé. Si les services des grandes entreprises, des banques, des sociétés d'assurance et des fournisseurs d'accès Internet sont, dans une large majorité, désormais accessibles par des numéros géographiques ou par des numéros verts, il n'en demeure pas moins que de nombreuses entreprises persistent à attribuer un numéro surtaxé en « 08 » à leur service après-vente, à leur support technique ou encore à leur magasin. Ainsi, par exemple, la très large majorité des agences bancaires ne sont accessibles que par des numéros surtaxés, tout comme des sociétés de transports ou des lieux de transport, des sociétés de vente par correspondance et bon nombre de cybermarchands. Légaux ou non, les numéros surtaxés sont encore bien présents dans le quotidien des Français. Ils sont, malgré les efforts de façade faits par les entreprises, toujours aussi onéreux. Par conséquent, elle lui demande de bien vouloir lui indiquer les mesures que le Gouvernement entend prendre pour lutter contre les pratiques illégales et, d'une manière générale, pour mieux encadrer les pratiques des entreprises s'agissant des numéros surtaxés.

## Données clés

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

**Circonscription :** Nord (19<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 103906

**Rubrique :** Télécommunications

**Ministère interrogé :** Économie, finances et industrie

**Ministère attributaire :** Économie, finances et industrie

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 29 mars 2011, page 2999

**Question retirée le :** 3 mai 2011 (Fin de mandat)