



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

information des consommateurs

Question écrite n° 3027

Texte de la question

M. Patrick Roy appelle l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi sur le coût des appels aux numéros de renseignements téléphoniques. Selon une étude de l'association UFC-Que Choisir, plus d'un an après son remplacement par une cinquantaine de numéros commençant par le 118, la disparition du 12 se traduit par une augmentation de la facture d'au moins 25 % pour les appels depuis un fixe, le temps de communication étant souvent facturé à un prix élevé. Aussi, il lui demande de lui indiquer quel bilan le Gouvernement tire de cette libéralisation et s'il entend intervenir auprès des opérateurs afin de mettre fin à cette augmentation démesurée des coûts.

Texte de la réponse

En règle générale, l'existence des numéros spéciaux donnant lieu à des tarifs majorés répond au souci de certains prestataires d'offrir un service particulier dont le coût est financé par le prix de la communication. Ce type de services a souvent un coût élevé pour les professionnels, dont le montant doit être couvert par une tarification spéciale. Il en est ainsi, notamment, pour les services de renseignements téléphoniques. Le Gouvernement est conscient des difficultés rencontrées par les consommateurs à la suite de la disparition du 12 et de l'arrivée sur le marché de plusieurs fournisseurs de services de renseignements téléphoniques. Dans ce domaine comme dans les autres secteurs, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes veille à ce que le consommateur soit préalablement informé avant tout achat de produit ou de service, conformément aux dispositions du code de la consommation relatives à l'information sur le prix des produits et des services et à celles relatives à la publicité de nature à induire en erreur. Elle vérifie que ces règles sont respectées : le consommateur doit être averti, au préalable, du tarif de la communication qu'il s'apprête à passer. Dès lors qu'il est convenablement informé du tarif de la communication, le choix lui revient de savoir s'il appelle ce type de numéro. Dans le cas particulier des renseignements téléphoniques, ces dispositions générales ont été complétées par des mesures spécifiques intégrées dans la loi pour le développement de la concurrence au service des consommateurs promulguée le 3 janvier 2008. Ces mesures, qui figurent désormais dans le code de la consommation, visent à encadrer le coût de ces services pour le consommateur. La première prévoit que lorsque l'appel d'un fournisseur de renseignements téléphonique est émis à partir d'un téléphone mobile, le tarif de la communication (hors surtaxe rémunérant le service) ne peut excéder celui qui est appliqué pour une communication nationale. La seconde mesure impose aux fournisseurs de renseignements téléphoniques d'informer préalablement le consommateur du tarif de la mise en relation lorsque celle-ci est proposée à la suite de la fourniture du numéro demandé.

Données clés

Auteur : [M. Patrick Roy](#)

Circonscription : Nord (19^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 3027

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Économie, finances et emploi

Ministère attributaire : Économie, finances et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 14 août 2007, page 5209

Réponse publiée le : 4 mars 2008, page 1842