



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

Internet

Question écrite n° 6354

Texte de la question

M. Simon Renucci attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de la consommation et du tourisme sur le coût des communications vers les hot-lines des fournisseurs d'accès à Internet. L'opérateur est en effet tenu à une obligation de résultat concernant la bonne exécution des obligations résultant du contrat. Les opérateurs ne peuvent donc pas faire supporter aux clients les coûts des moyens mis en oeuvre pour satisfaire cette obligation. Ils doivent donc rendre gratuite leur hot-line. Les consommateurs sont de plus en plus excédés par cette situation. Il souhaite connaître la position du Gouvernement en la matière et ce qu'il compte faire pour mettre un terme à ce scandale.

Texte de la réponse

Le Gouvernement est conscient des difficultés rencontrées par les consommateurs avec certains fournisseurs de services d'assistance par téléphone notamment dans le secteur des communications électroniques. La mise en place de ces numéros, le prix et la qualité du service fourni par les centres d'appel sont à l'origine de multiples réclamations. 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. Aussi la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) veille-t-elle 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 communications électroniques, les appels vers les services d'assistance technique des opérateurs sont généralement motivés par des dysfonctionnements du service auquel le consommateur a souscrit. Dès lors, la mise en place de numéros surtaxés pour les services d'assistance des opérateurs pénalise doublement le consommateur qui subit le dysfonctionnement du service auquel il est abonné et supporte le coût d'accès élevé au service susceptible de résoudre ses difficultés. Plusieurs initiatives ont été prises pour résoudre ces difficultés. À la suite de la concertation engagée en septembre 2005 entre les opérateurs et les consommateurs sous l'égide des pouvoirs publics, la décision a été prise de renforcer l'information du consommateur en complétant le cadre réglementaire. Un arrêté pris le 16 mars 2006 et publié au Journal officiel du 19 mars 2006 concerne l'information sur les prix des services d'assistance des fournisseurs de services de communications électroniques. Cet arrêté, pris après avis du Conseil national de la consommation, sur le fondement de l'article L. 113-3 du code de la consommation (obligation générale d'information sur les prix) impose aux services d'assistance technique des opérateurs de communications électroniques d'informer le consommateur sur le prix des appels passés vers les services d'assistance technique, d'annoncer la tarification et la durée statistique d'attente avant d'être mis en relation avec un chargé de clientèle. Cette information doit figurer sur les contrats,

factures et documents d'information précontractuelle. Par ailleurs, conformément aux engagements pris, la plupart des professionnels a mis en place, la gratuité du temps d'attente en cas d'appel vers leur service d'assistance technique à partir de leur réseau. Enfin, plus récemment, le conseil des ministres a adopté le 31 octobre 2007 un projet de loi pour le développement de la concurrence au service du consommateur intégrant plusieurs dispositions concernant le secteur des communications électroniques de manière à répondre aux difficultés les plus fréquentes rencontrées par les consommateurs. Ce projet prévoit de mettre fin à la surtaxation des appels aux services d'assistance technique des opérateurs de communications électroniques et d'imposer la gratuité du temps d'attente avant la mise en relation avec le service, pratique déjà en vigueur chez la plupart des professionnels. Il prévoit également d'encadrer le délai de restitution des dépôts de garantie et autres sommes versées d'avance ainsi que la durée du préavis de résiliation des contrats.

Données clés

Auteur : [M. Simon Renucci](#)

Circonscription : Corse-du-Sud (1^{re} circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 6354

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Consommation et tourisme

Ministère attributaire : Consommation et tourisme

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 9 octobre 2007, page 6046

Réponse publiée le : 29 janvier 2008, page 780