



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

### protection des consommateurs

Question écrite n° 68782

#### Texte de la question

M. Jean-Pierre Dufau attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur le problème des numéros surtaxés. La loi de modernisation de l'économie a statué sur le problème puisque, suivant l'article 87, après l'article L. 113-4 du code de la consommation, il est inséré un article L. 113-5 ainsi rédigé : « Le numéro de téléphone destiné à recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation ne peut pas être surtaxé. Il est indiqué dans le contrat et la correspondance ». L'article L. 113-5 du code de la consommation est entré en vigueur le 1er janvier 2009. Il est applicable aux contrats en cours à cette date. Aussi il lui demande de bien vouloir connaître l'application réelle de cet article. Il lui demande aussi de rappeler à tous les organismes commerciaux (de télévision payante, de fournisseurs Internet, etc.), dont la pratique quasi-abusive des numéros surtaxés est devenue habituelle, qu'il s'agit désormais de se mettre en conformité avec la LME et de renoncer à la pratique des numéros surtaxés.

#### Texte de la réponse

L'élaboration puis l'entrée en vigueur au 1er janvier 2009 de l'article 87 de la loi n° 2008-776 de modernisation de l'économie (ME), codifié à l'article L. 113-5 du code de la consommation, ont été l'occasion d'une concertation entre associations de consommateurs et opérateurs économiques. Ainsi, dès la fin 2008, dans le cadre des travaux du Conseil national de la consommation, tout en s'engageant à tout mettre en oeuvre pour se mettre en conformité avec la loi, les professionnels avaient fait part aux consommateurs des difficultés rencontrées par certains d'entre eux dans la mise en oeuvre de cette nouvelle réglementation : contraintes techniques du changement de numéro, modifications des contrats et de la signalétique sur les emballages. De leur côté, les services de l'État, en lien étroit avec les fédérations professionnelles, ont pris de nombreuses initiatives pour accompagner les efforts de l'ensemble des opérateurs afin d'appliquer cette disposition. La mobilisation des services de l'État et des opérateurs a contribué à la baisse sensible des tarifs pratiqués et au recul du nombre de plaintes relatives au secteur des communications électroniques et recensées par le baromètre des réclamations : ainsi entre 2008 et 2009, le nombre de ces réclamations a diminué de 36 % ; ce recul est particulièrement net en matière de téléphonie fixe (- 53 %) et d'Internet (- 43 %). Il va de soi qu'une vigilance est maintenue sur la bonne application de l'article L. 113-5 du code de la consommation. Les manquements qui ont été identifiés à ce stade ont donné lieu à des démarches et mesures appropriées en direction des opérateurs concernés, en vue d'une mise en conformité avec la loi. Par ailleurs, outre les contrôles ciblés d'ores et déjà opérés, une enquête nationale a été programmée dans le cadre de la directive nationale d'orientation (DNO) de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes.

#### Données clés

**Auteur :** [M. Jean-Pierre Dufau](#)

**Circonscription :** Landes (2<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 68782

**Rubrique :** Consommation

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

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

[Date\(s\) clé\(s\)](#)

**Question publiée le :** 19 janvier 2010, page 470

**Réponse publiée le :** 4 mai 2010, page 5005