



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 7774

### Texte de la question

M. Jean-Christophe Lagarde attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi sur les lignes téléphoniques dites « hot lines ». Ces lignes téléphoniques sont de plus en plus souvent les seuls moyens offerts aux particuliers de rentrer en contact avec le vendeur d'un bien ou d'un service. Et, devant la technicité des produits quotidiennement utilisés de nos jours, les consommateurs sont très souvent obligés de passer par ces centres de services, notamment lorsqu'ils rencontrent une difficulté de fonctionnement de ces derniers. C'est le cas pour les opérateurs de téléphonie mobile ou des fournisseurs d'accès à Internet. Or, le coût appliqué à ce type de télécommunications est très élevé et la somme facturée, compte tenu des temps d'attente et des temps de réponse excessivement longs, exorbitante. Aussi, à l'heure où le Gouvernement déclare vouloir faire du pouvoir d'achat une de ses priorités, il lui demande de bien vouloir lui préciser les mesures qu'elle compte prendre afin de mettre fin à ce type de pratiques, que l'on pourrait qualifier d'abusives.

### Texte de la réponse

En ce qui concerne les appels téléphoniques vers les services « clients » et vers les hotlines des fournisseurs d'accès à Internet, les pouvoirs publics sont conscients des difficultés rencontrées par les consommateurs. D'une façon générale, des initiatives ont été prises pour améliorer la situation des consommateurs qui ont recours à ces structures. Pour le secteur des communications électroniques, plusieurs mesures réglementaires ont été prises. Un arrêté du 16 mars 2006 pose deux principes : une information préalable du consommateur sur le prix qui lui sera éventuellement facturé en cas d'appel vers la hotline, et ce dès le début de la communication téléphonique ; une information sur le temps d'attente prévisible. Ainsi, cette information donnée en début d'appel doit permettre au consommateur de décider de renoncer à son appel en cas d'attente trop longue. La loi du 3 janvier 2008 a introduit de nouvelles dispositions visant à limiter les abus constatés sur ces hotlines. Ainsi, l'article 16 de la loi, codifié à l'article L. 121-84-5 du code de la consommation, dispose que tout fournisseur de services de communications électroniques qui propose au consommateur, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, un service après-vente, un service d'assistance technique ou tout autre service chargé du traitement des réclamations se rapportant à l'exécution du contrat conclu avec ce fournisseur, doit rendre ce service accessible par un numéro d'appel non surtaxé. Aucune somme ne peut lui être facturée tant qu'il n'a pas été mis en relation avec un téléassistant s'il appelle depuis le réseau de son opérateur. Enfin, un nouveau renforcement de la protection économique du consommateur vient d'être apporté par l'article 87 de la loi de modernisation de l'économie publiée le 5 août 2008 au Journal officiel. Cet article prévoit que « 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 ». Cette disposition entre en vigueur le 1er janvier 2009 et est applicable aux contrats en cours à cette date. L'ensemble de ces mesures devrait contribuer à améliorer le pouvoir d'achat des ménages en faisant diminuer leurs dépenses liées à l'utilisation de services de communications électroniques.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Christophe Lagarde](#)

**Circonscription :** Seine-Saint-Denis (5<sup>e</sup> circonscription) - Nouveau Centre

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 7774

**Rubrique :** Consommation

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

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

Date(s) clée(s)

**Question publiée le :** 16 octobre 2007, page 6262

**Réponse publiée le :** 25 novembre 2008, page 10193