

15ème législature

Question N° : 29039	De M. Vincent Ledoux (UDI, Agir et Indépendants - Nord)	Question écrite
Ministère interrogé > Numérique		Ministère attributaire > Industrie
Rubrique > télécommunications	Tête d'analyse > Tarification des numéros spéciaux	Analyse > Tarification des numéros spéciaux.
Question publiée au JO le : 28/04/2020 Réponse publiée au JO le : 28/07/2020 page : 5110 Date de changement d'attribution : 07/07/2020		

Texte de la question

M. Vincent Ledoux appelle l'attention de M. le secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie et des finances et du ministre de l'action et des comptes publics, chargé du numérique, sur la tarification des numéros spéciaux. Depuis plusieurs années, toutes les entreprises sont dans l'obligation de mettre à la disposition de leurs clients un numéro non surtaxé. Certaines entreprises communiquent aisément ces numéros gratuits quand d'autres préfèrent communiquer le numéro payant. Certes ces numéros sont rémunérateurs mais ils ne permettent pas aux clients de pouvoir bénéficier gratuitement du service mis à leur disposition. Ainsi, dans un souci d'égal accès à l'information, ces entreprises qui souhaitent communiquer le numéro payant devraient dans une même mesure communiquer le numéro gratuit. Par ailleurs, la loi pour un État au service d'une société de confiance (loi ESSOC) dispose dans son article 28 que « à compter du 1er janvier 2021, les administrations au sens du 1° de l'article L. 100-3 du code des relations entre le public et l'administration, à l'exception des collectivités territoriales et de leurs établissements publics, ne peuvent recourir à un numéro téléphonique surtaxé dans leurs relations avec le public au sens du 2° du même article L. 100-3 ». Eu égard aux circonstances actuelles de la crise sanitaire, la mise en application de cette loi pourrait être avancée pour permettre à tous les Français de contacter gratuitement l'administration lorsque cela est nécessaire. Il lui demande donc s'il est envisageable de réduire ce délai compte tenu de la situation actuelle.

Texte de la réponse

L'article L. 121-16 du code de la consommation résulte de la loi n° 2008-776 du 4 août 2008. Cette disposition impose au professionnel qui a choisi le téléphone comme moyen de contact, d'une part, d'utiliser un numéro de téléphone non surtaxé pour certains aspects de la relation client (obtenir la bonne exécution du contrat et le traitement des réclamations) et, d'autre part, de communiquer ce numéro non-surtaxé au consommateur, tant dans le contrat que dans chaque correspondance. Sous réserve de l'appréciation souveraine des tribunaux, cet article ne s'impose toutefois pas aux professionnels qui n'auraient pas choisi d'utiliser le téléphone comme moyen de contact. Par ailleurs, un professionnel peut mettre à disposition un numéro surtaxé pour fournir des prestations qui n'entrent pas dans le champ de l'article L. 121-16 du code de la consommation. L'indication conjointe d'un numéro surtaxé, en plus d'un numéro non surtaxé, sur les supports diffusés par un professionnel peut donc être admise à la double condition que la destination de chacun des numéros (c'est-à-dire les services qu'il est possible d'obtenir en joignant chaque numéro) soit indiquée de manière non équivoque et que le numéro surtaxé ne donne en aucun cas accès à d'autres services que ceux mentionnés à l'article L. 121-16 du code de la consommation. Les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) sont habilités



à contrôler le respect de ces dispositions. Chaque année, plusieurs contrôles sont ainsi programmés sur l'ensemble du territoire national. L'année dernière, une enquête a été spécialement menée à l'encontre des sociétés de transport collectif de voyageurs. Les enquêteurs de la DGCCRF ont effectué 119 visites (dont 61 sur site internet) pour 95 établissements. Ces visites ont donné lieu à 21 avertissements et 5 injonctions : près d'un établissement sur trois présentait une anomalie. En ce qui concerne les administrations, l'article 28 de la loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un État au service d'une société de confiance est issu d'une disposition qui a été insérée dans le projet de loi, en première lecture, par la commission spéciale chargée de son examen, puis qui a été votée en termes identiques par les deux chambres. Lors des débats en séance à l'Assemblée nationale, le Gouvernement a estimé qu'une application immédiate susciterait des difficultés juridiques et économiques dans la mesure où elle se heurterait à l'exécution de contrats en cours. C'est pourquoi cette disposition n'entrera en vigueur qu'à compter du 1er janvier 2021. Le Gouvernement n'entend donc pas revenir sur la date d'entrée en vigueur de l'article 28 de la loi n° 2018-727 du 10 août 2018.