

**Avis du Conseil national de la consommation en date du 15 mars 2006 sur un arrêté relatif à l'information sur les tarifs des appels vers les services d'assistance technique des fournisseurs de services et de communications électroniques**

NOR : *ECOC0600205V*

**Le Conseil national de la consommation après avoir constaté :**

- que l'article L. 113-3 du code de la consommation définit les règles applicables en matière d'information sur les prix des produits et des services ;
- que lors de la table ronde du 27 septembre 2005 organisée avec les fournisseurs de services et de communications électroniques, la décision a été prise :
  - de prendre un arrêté imposant aux services d'assistance technique des opérateurs d'annoncer la tarification et la durée statistique d'attente avant d'être mis en relation avec un chargé de clientèle (point 13 du communiqué du ministre),
  - de mettre en place la gratuité du temps d'attente pour les appels vers les services d'assistance technique, les services après vente, les services de réclamations ;
- que l'arrêté qui lui a été transmis est pris sur le fondement de l'article L. 113-3 du code de la consommation ;
- que cet arrêté impose aux fournisseurs de services de communications électroniques d'informer le consommateur sur le prix des appels passés vers les services d'assistance technique, les services après-vente, les services de réclamation et que cette information doit :
  - figurer sur les contrats, factures et documents d'information précontractuelle ;
  - être rappelée en début d'appel accompagnée d'une information sur le temps d'attente prévisible,

**émet un avis favorable unanime sur le texte proposé.**