A propos des numeros de telephone surtaxes

Par **Phil Defaire**, le **03/02/2009** à **13:55**

Bonjour,

Tout d'abord, je tiens a féliciter ce qui est fait sur ce forum parce qu'il est extrêmement difficile d'être conseillé gratuitement au niveau juridique. Continuez comme ca !

Entrons dans le vif du sujet : je suis l'administrateur d'un site qui a pour but de lutter contre les numéros surtaxés mis en place par certaines entreprises. Ce site, www.detax.fr , centralise donc des numéros non surtaxés trouvés à divers endroits sur internet et permettant de contourner les numéros surtaxés.

Ce qui m'amène à trois questions :
- d'un point de vue juridique, est ce qu'un tel site est légal?
- si une entreprise demande de retirer du site les numéros la concernant, puis-je m'y opposer?
- depuis la loi de modernisation de l'économie, quels recours existent-ils contre les entreprises qui maintiennent un numéro surtaxé pour leur hotline?

D'avance, un grand merci pour votre aide.

Par **nicomando**, le **07/02/2009** à **10:00**

L'objet de votre site est légal puisque vous faites simplement de la centralisation d'information cependant comme cela touche à des numéros de téléphone il vous est nécessaire d'avoir l'autorisations des entreprises en question sinon elles pourraient vous demander de l'enlever sans que vous puissiez vous y opposer.
Si vous ne voulez pas avoir besoin de demander les autorisation faites un site annuaire avec les liens renvoyant aux pages ou apparaissent les numéros de téléphone.

Concernant la loi de modernisation je ne l'ai pas bien en tête mais je ne crois pas qu'elle interdise les hotlines surtaxées mais seulement le temps d'attente non surtaxé.

Par **Camille**, le **07/02/2009** à **12:25**

Bonjour,

[quote="Code de la consommation":3mnngkjb]
Article L113-5
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 [b:3mnngkjb]ne peut pas être surtaxé[/b:3mnngkjb]. Il est indiqué dans le contrat et la correspondance.

NOTA:
Loi n° 2008-776 du 4 août 2008 article 87 II : L'article L. 113-5 du code de la consommation entre en vigueur le 1er janvier 2009. Il est applicable aux contrats en cours à cette date.

Article L121-84-5
Le présent article est applicable à tout fournisseur de services de communications électroniques, au sens du 6° de l'article L. 32 du code des postes et des communications électroniques, proposant 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, et accessible par un service téléphonique au public au sens du 7° de l'article L. 32 précité.

Les services mentionnés au premier alinéa sont accessibles depuis le territoire métropolitain, les départements d'outre-mer et les collectivités territoriales de Mayotte, Saint-Barthélemy, Saint-Martin et Saint-Pierre-et-Miquelon, par un numéro d'appel non géographique, fixe et [b:3mnngkjb]non surtaxé[/b:3mnngkjb].

Lorsque le consommateur appelle depuis les territoires énumérés au deuxième alinéa les services mentionnés au premier alinéa en ayant recours au service téléphonique au public du fournisseur de services de communications électroniques auprès duquel il a souscrit ce contrat, aucune somme ne peut, à quelque titre que ce soit, lui être facturée tant qu'il n'a pas été mis en relation avec un interlocuteur prenant en charge le traitement effectif de sa demande.

Créés par: LOI n°2008-776 du 4 août 2008 - art. 87 (V) = Loi LME.
[/quote:3mnngkjb]

Hotline, assistance technique (réelle) :
Temps d'attente = ni taxe ni surtaxe.
Après = taxe "normale" mais toujours pas surtaxe.

Hotline, réclamations, dysfonctionnements (réels) :
Temps d'attente = ni taxe ni surtaxe.
Après = ni taxe ni surtaxe.

Par **Phil Defaire**, le **11/02/2009** à **09:11**

Bonjour,

Copyright © 2025 Juristudiant.com - Tous droits réservés

Merci pour votre réponse.

Il a déjà fallu que je retire les numéros relatifs à une entreprise puisqu'ils me l'ont demandé. C'est surprenant quand même, je ne pensais pas que je serais obligé de les retirer ....

Concernant la loi de modernisation de l'économie, elle est loin d'être appliquée par toutes les entreprises. Voici le site officiel qui regorge d'informations intéressantes :
http://www.modernisationeconomie.fr/

Par **Camille**, le **13/02/2009** à **10:28**

Bonjour,
[quote="Phil Defaire":8jss3jm5]
Concernant la loi de modernisation de l'économie, elle est loin d'être appliquée par toutes les entreprises.
[/quote:8jss3jm5]
La loi est très récente et les délais d'application étaient extrêmement courts par rapport à l'habitude. Par certains côtés, elle remet en cause pas mal de "vieilles coutumes" profondément ancrées, comme par exemple les délais de paiement.
Si vous avez bien l'âge de votre profil, vous avez donc déjà pu vous rendre compte que l'économie française en général, et l'industrie en particulier, est une "vieille dame" qu'il ne faut pas bousculer et qui met toujours "un certain temps", comme disait Fernand Raynaud, pour "virer de bord"... Question maniabilité et agilité d'évolution, ça ressemble plus au gouvernail du Titanic qu'au volant informatisé d'une Formule I...

Donc, pas forcément étonnant que tout le monde ne se soit pas encore "mis au diapason". :wink:

Image not found or type unknown

Par **Phil Defaire**, le **17/02/2009** à **10:43**

Il ne reste plus qu'a espérer que les entreprises ne tardent pas trop a respecter cette loi alors ...

Bien que son délai d'application soit très court, les entreprises doivent s'y conformer. Je comprend parfaitement que ce délai soit difficile a respecter mais si on commence comme ca, personne n'appliquera cette loi s'il n'y a pas de "date butoir".

En attendant, des milliers/millions de personnes vont continuer a être surtaxé injustement ...

Par **jeeecy**, le **17/02/2009** à **10:48**

c'est à dire également que pour appliquer cette loi on attend les décrets d'application qui

Copyright © 2025 Juristudiant.com - Tous droits réservés

sortent au compte goutte comme d'habitude alors que Madame le Ministre avait prévu que la loi soit 100% opérationnelle pour le 1er janvier 2009

Un rapide coup d'œil sur le tableau de sortie des décrets d'application sur le site http://www.modernisationeconomie.fr/ fait doucement rigoler sur ces engagements...

Copyright © 2025 Juristudiant.com - Tous droits réservés