

## Surtaxation des hotlines : le retour !

20-01-2009

Qui peut croire que le plan de relance de la France passe par &hellip;  
la relance de la surtaxation des hotlines ?

Alors que le Sénat s&rsquo;apprête à discuter aujourd&rsquo;hui du plan de relance, l&rsquo;UFC-Que Choisir dénonce le

scandaleux lobby des professionnels qui cherchent par tous les moyens à remettre en cause la généralisation de la non surtaxation des appels des consommateurs vers les hotlines !

Obtenue dans le cadre de la loi de modernisation de l&rsquo;économie, la généralisation à tous les secteurs de l&rsquo;économie de la non surtaxation des appels liés à la bonne exécution du contrat ou au traitement des réclamations des consommateurs rappelle une évidence : il appartient aux professionnels d&rsquo;assumer les conséquences chaque fois qu&rsquo;ils ne fournissent pas le service attendu et payé par leurs clients. Dans ce cadre, les consommateurs n&rsquo;ont pas à être surtaxés, comme s&rsquo;il s&rsquo;agissait d&rsquo;un service supplémentaire, lorsqu&rsquo;ils contactent le service réclamation pour obtenir la bonne exécution de leur contrat.

Malgré cette évidence, les professionnels de plusieurs secteurs (audiovisuel, vente à distance, etc.) se sont livrés à un lobbying acharné pour obtenir la remise en cause de cette avancée. Après la fin de non recevoir opposée en décembre par le gouvernement, ils cherchent à l&rsquo;obtenir par la voie d&rsquo;amendements parlementaires&hellip; Et tous les véhicules législatifs semblent bons à prendre.

Ainsi, vendredi dernier, lors de la discussion du projet de loi de communication audiovisuelle, un amendement, cousu main pour Canal+, avait été déposé pour exclure du dispositif de non surtaxation les distributeurs de services audiovisuels. Fort heureusement, cet amendement n&rsquo;a pas été adopté.

Aujourd&rsquo;hui, ce n&rsquo;est rien de moins que le plan de relance économique de la France qui sert de véhicule. Deux amendements (amendements n°72 rectificatif et 89) visent ainsi à limiter la non surtaxation aux seules plateformes hors Union européenne&hellip; A cours d&rsquo;arguments, les professionnels avancent donc la menace - tarte à la crème - des délocalisations.

Ce chantage à l&rsquo;emploi ne peut convaincre. D&rsquo;une part, ils n&rsquo;ont attendu ni la suppression de la surtaxation ni la crise économique pour délocaliser massivement leur hotline. D&rsquo;autre part, peut-on légitimement compter sur les manquements des entreprises par rapport à la fourniture d&rsquo;un bien ou d&rsquo;un service pour garantir l&rsquo;emploi ?

La remise en cause de la généralisation de la non surtaxation reviendrait à accorder aux professionnels une prime à la non qualité. En effet, une hotline au prix fort n&rsquo;incite guère à l&rsquo;amélioration rapide des dysfonctionnements mais au contraire à la non diligence tant dans le traitement de l&rsquo;appel que du problème en lui-même.

L&rsquo;UFC-Que Choisir appelle donc les Sénateurs à ne pas se laisser instrumentaliser en remettant en cause la généralisation des numéros non surtaxés qu&rsquo;ils ont déjà discutée et votée il y a à peine plus de six mois.