

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

### MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE

#### Arrêté du 16 mars 2006 relatif à l'information sur les prix des services d'assistance des fournisseurs de services de communications électroniques

NOR: ECOC0600044A

Le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie,  
Vu le code de la consommation, notamment son article L. 113-3 ;  
Vu l'avis du Conseil national de la consommation du 15 mars 2006,

Arrête :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – Tout fournisseur de services de communications électroniques doit informer le consommateur sur le prix éventuellement facturé pour tout appel téléphonique vers son service d'assistance technique, son service après-vente ou son service de réclamations.

L'information porte sur le tarif global de la prestation sollicitée et de la communication téléphonique susceptible d'être facturée.

Lorsque le prix mentionné n'inclut pas celui de la communication téléphonique, le fournisseur de services en informe le consommateur. Dans ce cas, il précise distinctement le prix de la communication téléphonique ou, à défaut, les conditions dans lesquelles ce prix peut être obtenu par le consommateur.

**Art. 2.** – L'information mentionnée à l'article 1<sup>er</sup> doit être communiquée par écrit dans le contrat, sur les factures et sur les documents d'information précontractuelle.

Cette information doit en outre être communiquée en début d'appel, accompagnée d'une information sur le temps d'attente prévisible.

**Art. 3.** – Les dispositions du présent arrêté sont applicables dans un délai de neuf mois à compter de la date de sa publication.

**Art. 4.** – Le directeur général de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 16 mars 2006.

Pour le ministre et par délégation :  
*Le directeur général de la concurrence,  
de la consommation  
et de la répression des fraudes,*  
G. CERUTTI