

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

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 :

Article 1

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.

Article 2

L'information mentionnée à l'article 1er 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.

Article 3

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

Article 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

27 octobre 2005