

ASSEMBLEE NATIONALE

5 juillet 2005

PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES - (n° 2381)

Commission	
Gouvernement	

AMENDEMENT

N° 531

présenté par

MM. Le Guen, Vergnier, Gaubert, Brottes, Bapt, Lambert, Mmes Lebranchu, Pérol-Dumont,
Perrin-Gaillard, Gautier, MM. Ducout, Launay, Terrasse, Boisserie
et les membres du groupe Socialiste et apparentés

ARTICLE ADDITIONNEL**APRES L'ARTICLE 45 A, insérer l'article suivant:**

« La facturation du temps d'attente par les professionnels, vendeurs de biens ou prestataires de services, lors des appels téléphoniques aux services chargés d'assurer les relations d'après-vente est interdite. »

EXPOSÉ SOMMAIRE

Dans de nombreux secteurs, les consommateurs qui rencontrent des difficultés dans l'exécution de leur contrat avec un professionnel se voient facturer le coût de la communication téléphonique vers le service après-vente le plus souvent à un tarif surtaxé y compris durant le temps d'attente.

Des études montrent que la facturation du temps d'attente s'avère être très coûteuse pour le consommateur alors même qu'il ne reçoit aucun service en contrepartie. Selon l'ARCEP, la faisabilité d'une facturation différenciée est techniquement possible pour l'ensemble des opérateurs

Par conséquent, la gratuité du temps d'attente est parfaitement légitime.