

ASSEMBLÉE NATIONALE

15 novembre 2007

CONCURRENCE AU SERVICE DES CONSOMMATEURS - (n° 351)

Commission	
Gouvernement	

AMENDEMENT

N° 16

présenté par

Mme Zimmermann, M. Abelin, M. Aboud, M. Aeschlimann, M. Albarello, M. Aly
M. Auclair, Mme Aurillac, M. Baguet, Mme Bassot, M. Beaudouin, M. Beaulieu
M. Bénisti, M. Benoit, M. Bernard, M. Bernier, Mme Besse, M. Biancheri
M. Birraux, M. Boënnec, M. Bony, M. Bouchet, Mme Bourragué, M. Michel Bouvard
Mme Boyer, Mme Branget, M. Breton, M. Brochand, M. Calmèjane, M. Calvet
M. Carayon, M. Cardo, M. Christ, M. Cinieri, M. Ciotti, M. Philippe Cochet
Mme Colot, M. Colombier, M. Cosyns, M. Couanau, M. Couve, M. Alain Cousin
M. Jean-Yves Cousin, Mme Dalloz, M. Dassault, M. Daubresse, M. Decool, M. Demange
M. Demilly, M. Dupont-Aignan, Mme des Esgaulx, M. Fasquelle, M. Favennec, M. Fenech
M. Ferry, M. Fidelin, M. Flajolet, M. Folliot, Mme Fort, M. Francina
Mme Gallez, M. Garraud, M. Gatignol, M. Gaudron, M. Geoffroy, M. Gest
M. Gilard, M. Ginesta, M. Grall, M. Grand, Mme Greff, M. Grenet, M. Grosdidier
Mme Grosskost, Mme Gruny, M. Guédon, Mme Guégot, M. Guibal, M. Guillet
M. Guilloteau, M. Hamel, M. Hénart, M. Herbillon, M. Hillmeyer, Mme Hostalier
M. Huet, M. Jacquat, M. Jardé, M. Kossowski, M. Labaune, M. Lagarde
M. Lamblin, M. Lefebvre, M. Lefranc, M. Le Fur, M. Lejeune, M. Le Mèner, M. Le Nay
M. Maurice Leroy, M. Lett, Mme Levy, M. Lezeau, Mme Louis-Carabin, M. Luca
Mme Marc, M. Marcon, M. Mariani, Mme Marin, M. Mariton, Mme Marland-Militello
M. Marsaudon, M. Philippe-Armand Martin, Mme Martinez, M. Marty, M. Masdeu-Arus
M. Mathis, M. Maurer, M. Christian Ménard, M. Meslot, M. Mignon, Mme Montchamp
M. Morel-A-l'Huissier, M. Mourrut, M. Moyne-Bressand, M. Myard, M. Nicolas, M. Nicolin
M. Paternotte, M. Perrut, M. Piron, M. Plagnol, M. Poisson, Mme Poletti, M. Poniatowski
M. Proriot, M. Quentin, M. Raoult, M. Reiss, M. Reitzer, M. Remiller
M. Reynier, M. Rochebloine, Mme Roig, Mme Rosso-Debord, M. Roubaud, M. Roustan
M. Saddier, M. Saint-Léger, M. Salles, M. Scellier, M. Schneider, M. Sermier
M. Soisson, M. Spagnou, M. Straumann, M. Suguenot, M. Taugourdeau, M. Terrot
M. Teissier, M. Tron, M. Ueberschlag, M. Vandewalle, M. Vanneste, M. Vannson
Mme Vasseur, Mme Vautrin, M. Verchère, M. Vialatte, M. Vigier, M. Villain
M. Gérard Voisin, M. Michel Voisin et M. Wojciechowski

ARTICLE ADDITIONNEL**AVANT L'ARTICLE 6, insérer l'article suivant :**

Après l'article L. 113-4 du code de la consommation, il est inséré un article L. 113-5 ainsi rédigé :

« *Art. L. 113-5.* – Le tarif d'appel des services téléphoniques surtaxés est gratuit pour l'appelant tant qu'il n'a pas été mis en relation avec un interlocuteur, personne physique assurant le traitement effectif de sa demande. Le temps d'attente ou de réponse par des automates ne peut être intégré sous aucun prétexte à l'assiette de la surtaxation ».

EXPOSÉ SOMMAIRE

Depuis plusieurs années, la multiplication des numéros de téléphone surtaxés commençant par « 08 » est à l'origine de contraintes financières très coûteuses au détriment de nos concitoyens. Cela se traduit par de nombreux abus de la part d'entreprises et même de la part de certaines administrations.

Ainsi, on ne peut accepter qu'après une attente très longue, aucune personne physique ne réponde et que la communication soit purement et simplement coupée au motif qu'il faut rappeler ultérieurement. Surtaxer dans ces conditions le temps d'attente ou celui d'écoute des automates est presque de l'escroquerie.

Une réflexion est en cours pour assurer la gratuité des temps d'attente sur les lignes d'assistance des fournisseurs d'accès internet. Cependant, ces derniers ne sont pas les seuls concernés, loin s'en faut, par les pratiques abusives de facturation. Le présent amendement a donc un champ beaucoup plus vaste et impose la gratuité du temps d'attente et du temps de réponse par des automates pour toutes les communications téléphoniques surtaxées.