

ASSEMBLÉE NATIONALE

17 novembre 2007

CONCURRENCE AU SERVICE DES CONSOMMATEURS - (n° 351)

Commission	
Gouvernement	

AMENDEMENT

N° 59

présenté par
M. Suguenot et M. Lezeau

ARTICLE 7

Dans l'alinéa 4 de cet article, substituer aux mots :

« téléassistant prenant en charge le traitement »

les mots :

« interlocuteur assurant le traitement effectif. »

EXPOSÉ SOMMAIRE

Le présent amendement propose de revenir à la formulation proposée dans l'avant projet.

En effet, la rédaction actuelle de cet article introduit une ambiguïté qui peut donner lieu à des abus. En démarrant la facturation de l'appel dès que le consommateur a « été mis en relation avec un téléassistant prenant en charge le traitement de sa demande. », il devient possible de faire une première réponse et de mettre le consommateur en attente. Cette deuxième attente étant dès lors facturée. C'est pour cela qu'il est nécessaire de préciser que la facturation commence lorsque la demande est véritablement traitée.