

**ASSEMBLÉE NATIONALE**

19 novembre 2007

CONCURRENCE AU SERVICE DES CONSOMMATEURS - (n° 351)

Commission	
Gouvernement	

**AMENDEMENT**

N° 119

présenté par

M. Gaubert, M. Brottes, M. Montebourg, Mme Erhel, Mme Massat, Mme Le Loch  
Mme Batho, M. Roy, M. Le Déaut, M. Vidalies, Mme Lebranchu, M. Garot  
et les membres du groupe Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

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

Les services après-vente, les services d'assistance technique ou tout autre service chargé du traitement des réclamations se rapportant à l'exécution d'un contrat de vente ou de louage d'un bien ou service conclu avec un professionnel sont accessibles par un numéro de téléphone gratuit indiqué dans le contrat et la correspondance.

**EXPOSÉ SOMMAIRE**

Il s'agit d'en finir avec l'utilisation des numéros, souvent surtaxés, pour l'accès aux téléopérateurs chargés des services après-vente ou de renseignement lié à l'exécution du contrat.

Aujourd'hui, les numéros téléphoniques surtaxés sont utilisés par les entreprises, comme partie intégrante d'un modèle de développement économique. Il s'agit donc pour ces entreprises de développer un système caché de facturation du service, que les clients ignorent au moment de l'achat.

La gratuité de l'accès aux services mentionnés permettrait de renvoyer à la clarté des coûts, et donc des contrats.