

ASSEMBLÉE NATIONALE

20 novembre 2007

CONCURRENCE AU SERVICE DES CONSOMMATEURS - (n° 351)

Commission	
Gouvernement	

AMENDEMENT

N° 189

présenté par
Mme de La Raudière

ARTICLE 7

Après l'alinéa 3 de cet article, insérer l'alinéa suivant :

« Pour les services d'assistance technique, le consommateur personne physique peut opter à tout moment entre un appel par un numéro surtaxé au sens de l'article L. 44 du code des postes et des communications électroniques et un abonnement à ce service exclusif de cette surtaxation. »

EXPOSÉ SOMMAIRE

Aujourd'hui en matière de téléphonie fixe, et demain sans doute en matière de téléphonie mobile, les services d'assistance technique, une fois passée la période d'installation, correspondent à des services qui dépassent de loin la mise en œuvre de l'exécution du contrat.

Ces services méritent donc rémunération.

Pour ces seuls services, à l'exclusion du service après-vente ou des réclamations sur le suivi des contrats, il est donc proposé de maintenir l'accès via un numéro surtaxé.

En effet, l'utilité de ces services pour les consommateurs et leur coût pour les opérateurs amèneront les opérateurs à proposer des abonnements à ces services. Or, l'expérience montre que bon nombre de consommateurs n'y ont recours que très ponctuellement. Si ces services ne sont proposés que sur abonnement, la complexité de l'internet risque d'amener les consommateurs, par prudence, à souscrire un abonnement alors qu'en pratique, la grande majorité d'entre eux n'y aura recours que rarement.

Dans ces conditions, et dès lors que le temps d'attente cesse de pouvoir être facturé, le maintien d'un dispositif de rémunération du service sans abonnement apparaît comme profitable au consommateur.