

**ASSEMBLÉE NATIONALE**

20 novembre 2007

CONCURRENCE AU SERVICE DES CONSOMMATEURS - (n° 351)

|              |  |
|--------------|--|
| Commission   |  |
| Gouvernement |  |

**AMENDEMENT**

N° 302

présenté par

M. Chassaigne, M. Daniel Paul, Mme Buffet, M. Gosnat et M. Desallangre

-----  
**ARTICLE 7**

Dans l'alinéa 4 de cet article, après le mot :

« traitement »,

insérer le mot :

« effectif ».

**EXPOSÉ SOMMAIRE**

Le présent amendement propose de revenir à la formulation proposée dans l'avant projet de loi. 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 pour ce téléassistant de fournir une première réponse puis de mettre le consommateur à nouveau en attente pour une durée parfois plus longue que la première attente. Cette seconde attente est dès lors facturée puisqu'un premier traitement s'est intercalé. Il est par conséquent nécessaire de préciser que la facturation commence lorsque la demande est véritablement traitée, à savoir lorsqu'elle est « effective ».