

ASSEMBLÉE NATIONALE

23 septembre 2011

PROTECTION DES CONSOMMATEURS - (n° 3632)

Commission	
Gouvernement	

AMENDEMENT

N° 143 Rect.

présenté par

M. Chassaigne, Mme Amiable, M. Asensi, Mme Billard, M. Bocquet,
M. Braouezec, M. Brard, Mme Buffet, M. Candelier, M. Desallangre,
M. Dolez, Mme Fraysse, M. Gerin, M. Gosnat, M. Lecoq, M. Muzeau,
M. Daniel Paul, M. Sandrier et M. Vaxès

ARTICLE ADDITIONNEL

APRÈS L'ARTICLE 9, insérer l'article suivant :

Après l'article L. 113-3 du code de la consommation, il est inséré un article L. 113-3-2 ainsi rédigé :

« *Art. L. 113-3-2.* – Tout vendeur de produit ou tout prestataire de services doit, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, délivrer au consommateur des coordonnées postales et téléphoniques valides lui permettant de communiquer directement avec lui, notamment en cas de litige ou de contentieux. »

EXPOSÉ SOMMAIRE

Cet amendement vise à obliger les vendeurs de produit ou prestataires de services à fournir à leurs clients leurs coordonnées postales et téléphoniques notamment en cas de litige. Aujourd'hui de très nombreux prestataires de services, notamment dans le domaine de l'accès à l'énergie ou aux services de téléphonie, ne permettent plus à leurs clients de disposer de ces informations essentielles pour entrer en contact avec eux. Ainsi, des factures ou des contrats souvent dématérialisés par voie électronique ne laissent apparaître que des liens Internet ou des formulaires qui ne permettent plus aux consommateurs de bénéficier d'un lien direct avec le prestataire. Ce choix délibéré des prestataires conduit à favoriser la croissance des litiges et constitue un facteur pénalisant pour les consommateurs, en particulier les plus foyers les plus modestes qui ne disposent pas d'un accès internet.