

ASSEMBLÉE NATIONALE

20 juin 2013

CONSOMMATION - (N° 1156)

Commission	
Gouvernement	

Adopté

AMENDEMENT

N° 740 (Rect)

présenté par

M. Chassaigne, M. Asensi, M. Azerot, Mme Bello, M. Bocquet, Mme Buffet, M. Candelier,
M. Carvalho, M. Charroux, M. Dolez, Mme Fraysse, M. Marie-Jeanne, M. Nilor, M. Sansu et
M. Serville

ARTICLE 4

À la première phrase de l'alinéa 10, après le mot :

« coordonnées »,

insérer les mots :

« postales et téléphoniques et électroniques ».

EXPOSÉ SOMMAIRE

Cet amendement vise à obliger les prestataires de services à fournir à leurs clients leurs coordonnées postales et téléphoniques. Le texte de l'article L111-2 reste trop imprécis, et de très nombreux opérateurs, notamment dans le domaine de l'accès à l'énergie, de services de téléphonie, de l'accès à Internet ou du commerce en ligne, ne permettent plus à leurs clients de disposer de ces informations essentielles pour entrer en contact avec eux. Ainsi, des factures ou des contrats 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, notamment en cas de litige.