

ASSEMBLÉE NATIONALE

20 juin 2013

CONSOMMATION - (N° 1156)

Commission	
Gouvernement	

Retiré

AMENDEMENT

N° 798

présenté par

M. Frédéric Barbier, M. Aylagas, M. Assouly, Mme Berger, M. Bréhier, M. Destans, M. Grandguillaume, Mme Guittet, Mme Imbert, M. Jung, Mme Marcel, Mme Martinel, Mme Massat, M. Roig, M. Said, M. Touraine, Mme Valter, M. Villaumé, M. Boisserie, Mme Chapdelaine, Mme Chauvel, Mme Dessus, Mme Errante, Mme Fabre, M. Fekl, M. Féron, M. Ferrand, Mme Grelier, Mme Linkenheld, M. Ménard, M. Mesquida, Mme Récalde et Mme Santais

ARTICLE ADDITIONNEL**APRÈS L'ARTICLE 5, insérer l'article suivant:**

I. – Lorsqu'ils sont sollicités par voie téléphonique par un client avec lequel ils sont liés par contrat, les prestataires de services considérés comme essentiels à la vie quotidienne, dont la liste est fixée par décret en Conseil d'État, respectent un délai de réponse raisonnable. Au-delà de cette durée, fixée par décret, un service de réponse automatique garantit au client d'être rappelé dans les quarante-huit heures.

II. – Tout manquement à l'alinéa précédent est passible d'une amende administrative dont le montant est fixé par décret en Conseil d'État.

EXPOSÉ SOMMAIRE

Cet amendement vise, dans l'esprit du texte, à restaurer la confiance, améliorer la relation contractuelle, et protéger les consommateurs, s'agissant des temps d'attente sur les plateformes téléphoniques des prestataires de services qui sont essentiels à la vie quotidienne, tels que l'énergie, la téléphonie, ou l'internet. Les difficultés à joindre ces prestataires, très fréquentes, sont réellement pénalisantes pour le consommateur, souvent pour la qualité, la gestion contractuelle et financière, ou la continuité du service. Cela concourt à une tension délétère des relations commerciales, et entraîne un certain nombre de renoncements, comme par exemple celui de modifier son contrat ou de contester un paiement. Les coûts que cela représente sont loin d'être négligeables.

Dès lors, il est instauré un délai maximum de décrochage entre un prestataire de service et un consommateur avec qui il est lié contractuellement. Au-delà, un répondeur permet au consommateur de laisser ses coordonnées afin qu'il soit rappelé sous quarante-huit heures ou qu'un rendez-vous téléphonique lui soit proposé par tout moyen à la convenance du fournisseur.