

**ASSEMBLÉE NATIONALE**

7 juin 2013

CONSOMMATION - (N° 1015)

Retiré

**AMENDEMENT**

N ° CE490

présenté par

M. Frédéric Barbier, M. Assouly, M. Guillaume Bachelay, Mme Battistel, M. Belot, Mme Berger, Mme Françoise Dumas, Mme Fabre, M. Fekl, M. Franqueville, Mme Hélène Geoffroy, M. Germain, M. Gille, Mme Imbert, M. Jung, Mme Le Houerou, Mme Massat, Mme Marcel, M. Maggi, Mme Martinel, Mme Orphé, M. Paul, Mme Pichot, M. Potier, Mme Poumirol, M. Sauvan, Mme Sommaruga, M. Thévenoud, Mme Troallic, M. Valax, M. Verdier, M. Villaumé, Mme Bruneau, Mme Valter, M. Philippe Baumel, Mme Dessus et Mme Linkenheld

-----

**ARTICLE ADDITIONNEL****APRÈS L'ARTICLE 17, insérer l'article suivant:**

Les prestataires de services considérés comme essentiels à la vie quotidienne, dont la liste est fixée par décret en Conseil d'Etat, doivent respecter un délai de réponse de cinq minutes au plus lorsqu'ils sont sollicités par voie téléphonique par un client avec lequel ils sont liés contractuellement. Au-delà de cette durée, un service de réponse automatique garantit au client un rappel sous quarante-huit heures.

**EXPOSÉ SOMMAIRE**

Cet amendement vise, dans l'esprit du texte, à restaurer la confiance 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, le téléphone, ou internet. Les difficultés à joindre ces prestataires, très fréquentes, sont réellement pénalisantes pour le consommateur, souvent pour la qualité 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. Les coûts que cela représente sont loin d'être négligeables.

Dès lors, il est instauré un délai maximum de décrochage de cinq minutes 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.