



Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir  
4 Place Coimbra, Avenue de Pérouse  
13090 Aix-en-Provence  
[www.ufc-aix.com](http://www.ufc-aix.com) – [aixenprovence@ufc-quechoisir.org](mailto:aixenprovence@ufc-quechoisir.org)

Tél. : 04 42 93 74 57 - Fax : 04 42 27 73 92

## **Vos relations avec votre fournisseur Internet vont changer...**

La loi pour le développement de la concurrence au service du consommateur a été adoptée le 3 janvier 2008. Elle apporte des avancées dans les domaines de la téléphonie fixe, la téléphonie mobile, et Internet en renforçant l'information du consommateur.

Ainsi à partir du 1<sup>er</sup> juin 2008, les factures des professionnels en communication électronique devront indiquer pour les contrats souscrits avec une durée minimale d'engagement, soit la durée d'engagement restant à courir, soit la date de fin d'engagement, soit encore que cette durée minimale d'exécution du contrat est échue.

Pour ce qui est des options ou services gratuits, jusqu'à présent, le fournisseur proposait au nouvel abonné des options temporairement gratuites qui devenaient par la suite payantes, s'il ne s'y opposait pas avant le terme de la période de gratuité. Dorénavant, l'opérateur devra obtenir votre accord exprès pour que le service devienne payant et se poursuive.

En ce qui concerne la résiliation de votre contrat, désormais les délais de préavis seront réduits. La prise d'effet du préavis de résiliation de votre contrat ne pourra excéder 10 jours à compter de la réception par le professionnel de la demande de résiliation (La LRAR reste quand même de rigueur afin de pouvoir justifier la date d'envoi de votre demande). De plus, les indemnités dues en cas de résiliation devront être réduites car l'opérateur pourra vous facturer seulement les frais correspondants aux coûts qu'il a effectivement supportés au titre de la résiliation. Cette mesure devrait donc permettre la fin des facturations forfaitaires en la matière.

Enfin, pour ce qui est des appels vers les hotlines, la loi prévoit qu'ils seront désormais au prix d'une communication ordinaire. En effet, la loi prévoit que les appels dirigés vers un service après-vente, un service d'assistance technique ou tout autre service chargé du traitement des réclamations ne seront plus surtaxés mais facturés au prix d'une communication ordinaire. S'ils sont passés à partir d'un portable, ces appels seront donc décomptés du forfait souscrit et non facturés en plus. Mais attention, cette mesure ne concerne pas les personnes qui auront déjà résilié leur abonnement. Le temps d'attente sera quant à lui gratuit lorsque vous appellerez l'un des services susmentionnés encore faudra-t-il que vous appeliez depuis la ligne fixe de l'opérateur... ce qui n'est pas toujours évident pour ceux qui subissent une coupure de ligne alors qu'ils sont en dégroupage total !

**Juin 2007**