

M^E ALAIN BENSOUSSAN,
avocat à la cour d'appel de Paris
 et spécialiste en droit
 de l'informatique,
 vous informe
 de vos droits.

Hausse tarifaires des opérateurs mobiles : ne résiliez pas n'importe comment !

L'AVIS de notre avocat

L'alignement de la TVA à 19,6% pour les offres de téléphonie mobile intégrant la télévision voté fin 2010, par la loi de Finances 2011 (cf. Micro Hebdo n°656) va entraîner une hausse tarifaire des forfaits mobiles, dès le 1^{er} février 2011. Conformément à la loi, cette hausse doit être notifiée à l'abonné par courrier, au moins un mois avant son entrée en vigueur. Ce dernier pourra alors, tant qu'il n'a pas « expressément accepté » les nouvelles conditions, résilier son contrat sans pénalité jusqu'à quatre mois après l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs, peu importe la durée d'engagement (12 ou 24 mois). Il s'agit d'une modification du contrat de service qui peut entraîner une résiliation anticipée. Le secrétaire d'Etat à la Consommation a menacé de sanctions les opérateurs qui ne prendraient pas en compte les résiliations consécutives à ces hausses. Mais une fois sa ligne résiliée, il est trop tard pour demander le basculement de son numéro chez un autre opérateur si on ne le lui a pas demandé auparavant. Par ailleurs, si l'abonné n'a pas à restituer un téléphone acquis à un prix préférentiel, pour l'utiliser chez un autre opérateur, il lui faudra cependant demander son déverrouillage (désimlockage) à l'opérateur d'origine. Or selon les contrats, cette opération peut être facturée... jusqu'à 100 euros.

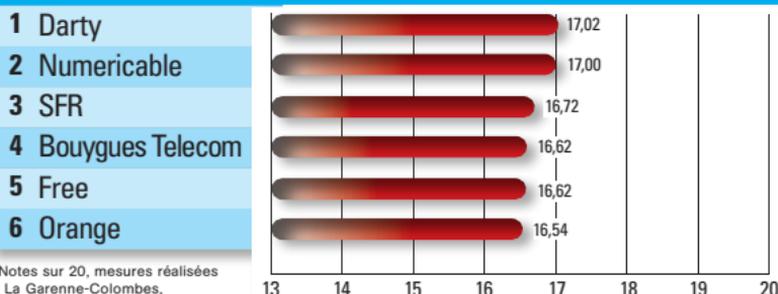
Baromètre

TÉLÉPHONIE

En partenariat avec



CLASSEMENT DES FAI - DU 13 AU 19/01/2011 *



L'ANALYSE

La qualité de la VoIP s'améliore à Paris, mais pas à Marseille, où Orange et SFR ont enregistré quelques incidents d'acheminement des appels vers l'international. Pour le premier, c'est un parasitage intense qui a été perçu quelques secondes après la composition du numéro appelé. Le problème est plus gênant pour SFR, puisque l'un des appels a abouti chez un particulier français. Deux autres tentatives ont par ailleurs échoué en raison de l'encombrement du réseau de l'opérateur vers l'Espagne.