



YVES DNOYELLE

*Chaque semaine  
M<sup>e</sup> Alain Bensoussan,  
avocat à la cour  
d'appel de Paris  
et spécialiste  
en droit de  
l'informatique, vous  
informe de vos droits.*

## Téléphonie et Internet: bientôt de nouvelles dispositions en faveur des consommateurs

Le projet de loi pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, déposé le 31 octobre 2007, contient une mesure qui va obliger les opérateurs de réseaux télécoms et les fournisseurs de services Internet à restituer à leurs clients, dans un

délai raccourci, les sommes qu'ils auraient payées d'avance sur leurs consommations, ainsi que les dépôts de garantie qu'ils auraient également été amenés à verser. Par ailleurs, cette obligation serait complétée d'une disposition prévoyant que

le préavis de résiliation d'un contrat de services de communications électroniques ne pourrait excéder dix jours à compter de la réception par le fournisseur de ces services de la demande de résiliation. Une autre disposition du projet de loi prévoit la gratuité du

temps d'attente passé par un consommateur jusqu'à ce qu'un téléopérateur ait pris en charge le traitement de sa demande (service après vente, réclamation, assistance technique). De même, les numéros d'appel vers ce type de services ne pourraient pas être surtaxés.

Enfin, il est prévu que ces nouvelles dispositions s'appliquent aussi aux contrats en cours d'exécution à la date d'entrée en vigueur de la loi. Le gouvernement a déclaré l'urgence sur ce projet de loi le 19 novembre 2007, ce qui devrait hâter son adoption...