

Téléphonie mobile : les modalités de résiliation bientôt revues

Pour harmoniser la pratique des opérateurs de téléphonie mobile, l'Arcep propose d'encadrer les modalités de résiliation des abonnements avant la fin du douzième mois. Elle a, en effet, constaté que la loi Chatel du 3 janvier 2008 (Cf. Micro Hebdo n°509) n'avait été que partiellement mise en œuvre par les opérateurs. Si ceux qui proposent des offres d'engagement à 24 mois sont obligés de proposer des offres à 12 mois «selon des modalités commerciales non disqualifiantes», l'Arcep regrette que les offres à 24 mois soient mises en avant, sans que l'écart de prix avec une offre équivalente à 12 mois ne soit calculé de manière transparente. Par ailleurs, la loi Chatel

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



MARC MARTIN

avait aussi prévu que tout abonné à une offre d'une durée supérieure à 12 mois pouvait résilier son contrat à l'expiration des 12 premiers mois, moyennant le versement d'une indemnité de résiliation anticipée ne pouvant être supérieure au quart du montant dû au titre de la fraction non échue de la période minimum d'abonnement.

Or, les opérateurs n'ont pas fait une application homogène de ces dispositions. Certains ont réclamé à leurs clients une indemnité de résiliation anticipée égale, non pas au quart du montant restant dû pour la période restant à courir de leur contrat, mais égale à la totalité des redevances d'abonnement non encore échues. D'autres ont calculé l'indemnité sur la totalité des redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de la première période de 12 mois à laquelle a été ajouté un montant correspondant au quart des redevances restant à régler au titre des 12 mois suivants. C'est cette dernière pratique que l'Arcep souhaite voir appliquée par les opérateurs. La loi Chatel pourrait donc être bientôt modifiée en ce sens.

<http://tiny.cc/8b430>