

## Téléphonie mobile : plus de transparence en 2011

La gratuité du déverrouillage des téléphones mobiles, l'amélioration des conditions de résiliation des contrats, la généralisation des offres sans engagement, et l'usage « loyal » du terme « illimité » dans les offres seront bientôt généralisés auprès des consommateurs. C'est l'engagement pris par la Fédération française des télécoms (FFT) auprès du ministère de l'Economie ce 23 septembre. Il s'agit là de mesures concrètes pour aider le consommateur à mieux maîtriser ses choix en matière de téléphonie mobile. Cette importante fédération compte notamment parmi ses membres, Bouygues Telecom, France Télécom, Numericable et SFR. Parmi les principales promesses des opérateurs figurent l'instauration de la gratuité du

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



MARC MARTIN

déverrouillage des téléphones mobiles au bout de 3 mois (contre 6 mois), la mise à disposition du consommateur d'un outil pratique en ligne permettant d'estimer le montant de son forfait restant dû en cas de résiliation anticipée ou encore, l'inscription dans les catalogues des opérations, d'au moins une offre sans engagement. De

même, sur tout document publicitaire mettant en avant le terme « illimité », devront figurer de manière très lisible les restrictions à l'illimité ; enfin, une autre mesure qui devrait aller dans le sens d'une plus grande transparence : les opérateurs de la FFT ont arrêté une liste commune des motifs permettant de résilier, sans frais un contrat (licenciement, surendettement, déménagement en France métropolitaine ou à l'étranger, maladie ou handicap rendant impossible l'usage du service, mise en détention pendant au moins trois mois, décès, et cas de force majeure). Le ministère de l'Economie indique que ces engagements seront mis en œuvre au plus tard au 1<sup>er</sup> mars 2011 et leur suivi sera présenté au Conseil national de la consommation (CNC) au cours du premier trimestre 2011.