

## LE BILLET de notre avocat

## Un projet de loi pour maîtriser les dépenses contraintes



**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.

Un projet de loi a été examiné en Conseil des ministres le 1<sup>er</sup> juin 2011 pour prendre en considération l'évolution du comportement des consommateurs français et leur permettre de maîtriser leurs dépenses dites « contraintes » dans les secteurs de la vie courante (télécom, énergie, immobilier, etc.). Plus d'un tiers des mesures concernent les télécommunications et le commerce électronique. On peut ainsi citer l'instauration d'un tarif social de l'Internet pour les foyers modestes ou la mise en place de dispositifs d'alerte et de blocage de consommation téléphonique, le déverrouillage des téléphones portables au bout de 3 mois ou d'offres mobiles spécifiques pour les publics vulnérables. De même, il est prévu de doubler les pénalités au profit des consommateurs pour non-respect du délai de remboursement en cas de rétractation ou encore de renforcer la possibilité pour le consommateur de vérifier l'état des produits livrés et le protéger en cas de non-paiement du transporteur par le vendeur. Pour renforcer la protection des données personnelles des acheteurs en ligne, il est prévu d'habiliter les agents de la DGCCRF à relever tout manquement aux dispositions de la loi Informatique et libertés et à les signaler à la Cnil en vue d'une sanction. L'examen du texte est prévu pour début juillet.



## TÉLÉPHONIE MOBILE DÉSIMLOCKAGE

## Mobile verrouillé à double tour

**C**hristophe B. a acheté chez SFR un mobile HTC Touch Pro, lequel, défectueux, a fait deux allers-retours au service après-vente, en vain. SFR finit par proposer un échange à neuf contre un modèle Desire HD. Entre-temps, Christophe décide de changer d'opérateur et de bénéficier de la portabilité du numéro. Il demande le 25 février à SFR le code de déverrouillage du téléphone afin de l'utiliser avec le nouvel opérateur. Sans réponse, malgré un courrier et de multiples appels, il est contraint d'acheter un téléphone d'occasion en attendant.

Les opérateurs mobiles verrouillent les téléphones qu'ils commercialisent afin qu'ils fonctionnent exclusivement sur leur réseau. Toutefois, le consommateur a le droit de demander gratuitement le déverrouillage de l'appareil au bout de six mois d'abonnement. Et même 3 mois depuis le 1<sup>er</sup> mars, les opérateurs s'y sont engagés, dans l'attente d'une loi (laquelle pourrait voir le jour début 2012, suite à une discussion en début du mois au Conseil des ministres).

Le déverrouillage, ou désimlockage, consiste à taper un code sur le téléphone afin qu'il accepte les cartes Sim de tous les opérateurs. Renseignements pris auprès de SFR, les clés de déverrouillage que le fabricant HTC lui a fournies pour les appareils Desire HD ne sont pas les bonnes. Le service clients doit alors faire une demande au cas par cas. Ce qui a été fait pour Christophe suite à notre appel. Il faut alors compter un délai d'une semaine. ●

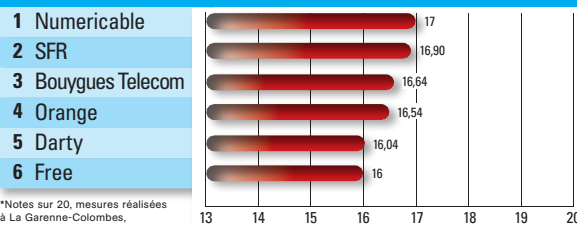
## Baromètre

## TÉLÉPHONIE IP

En partenariat avec



## CLASSEMENT DES FAI - DU 9 AU 15 JUIN 2011\*



## L'ANALYSE

Tous les appels téléphoniques depuis Marseille ont abouti au résultat escompté : mettre en relation les interlocuteurs. La qualité du son s'est stabilisée, subissant moins de variations dans le temps. A contrario, les tests réalisés en région parisienne n'ont pas enregistré d'aussi bons résultats. Un blocage de la Dartybox n'a plus permis d'utiliser la VoIP jusqu'à son redémarrage électrique, et une communication blanche a été constatée pour Orange.