



YVES DENOVELLE

Chaque semaine  
M<sup>c</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 : de nouvelles dispositions légales

La loi pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, qui vient d'être adoptée le 20 décembre 2007, introduit la gratuité des temps d'attente pour les appels dits « contraints » (hot line, réclamations et SAV), et la possibilité de résilier les contrats

de téléphonie mobile d'une durée de deux ans à partir du treizième mois, à condition de verser le quart du coût de l'abonnement restant dû. Par exemple, en cas de résiliation, au bout de dix-huit mois, d'un contrat d'abonnement de 30 euros mensuels (dont il reste encore six mois à payer), un

consommateur doit, actuellement, verser la totalité du prix des six mois restants, soit 180 euros. Les nouvelles dispositions de la loi lui permettront de n'acquitter que le quart de cette somme, soit 45 euros. Ces nouvelles dispositions s'appliquent aux contrats en cours d'exécution à

la date d'entrée en vigueur de la loi, c'est-à-dire à partir du 1<sup>er</sup> juin 2008. La loi encadre aussi la vente à distance, par exemple l'interdiction de surtaxer des communications permettant de suivre l'exécution d'une commande, l'obligation d'indiquer, avant la conclusion du contrat,

la date limite à laquelle le fournisseur s'engage à livrer le bien ou à exécuter la prestation de services, ou encore l'obligation de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, au plus tard dans les trente jours suivant la date à laquelle il exerce son droit à rétractation...