

[ LE DROIT ET L'INFORMATIQUE ]

## Les FAI ont jusqu'au 19 décembre pour mettre à jour leurs contrats

**Identité, adresse, services offerts... De nouvelles mentions légales figureront sur les contrats, clarifiant les relations entre abonnés et opérateurs.**

Isabelle Pottier\* , Micro Hebdo (n° 447), le 01/12/2006 à 07h00



Tout contrat souscrit entre vous et un fournisseur de services de communications électroniques (notamment un FAI) doit comporter un certain nombre d'informations comme l'identité et l'adresse de celui-ci, les services offerts, la durée du contrat et les conditions de renouvellement et d'interruption des services.

Deux arrêtés en date du 16 mars 2006 prévoient de nouvelles mentions légales à faire apparaître sur les contrats avant le 19 décembre qui devraient clarifier les relations entre abonnés et opérateurs. Ainsi, tout contrat régissant les relations entre un internaute et son FAI doit

notamment faire apparaître « *les compensations et formules de remboursement applicables lorsque le service n'a pas été fourni ou lorsqu'il l'a été sans respecter le niveau de qualité contractuel* ».

De même, le FAI « *doit informer le consommateur sur le prix éventuellement facturé pour tout appel téléphonique vers son service d'assistance technique, son service après-vente ou son service de réclamations* ». Cette information sur le SAV doit en outre être communiquée « *en début d'appel, accompagnée d'une information sur le temps d'attente prévisible* ».

C'est sans doute la raison pour laquelle le juge vient de faire droit à la demande de l'UFC-Que choisir dans le litige l'opposant à Free. Tous les préjudices subis par l'association ont fait l'objet d'une indemnisation, y compris les communications téléphoniques passées via un autre opérateur pendant l'interruption de la connexion (neuf mois !).

(\* ) Isabelle Pottier est avocate au cabinet Alain Bensoussan

Attention ! Nous vous rappelons que l'impression de l'article affiché à l'écran n'est destinée qu'à un usage strictement personnel.

© 1999-2007, 01net.

fermer