

Mobiles: la fin des contrats piège

L'attente aura été longue. Plusieurs années auront été nécessaires pour enfin adopter une loi qui protège mieux le consommateur au niveau de ses contrats d'abonnement.

On le sait, ces contrats sont souvent des pièges, notamment dans la téléphonie mobile. Vouloir résilier un abonnement ou en changer les termes s'apparente à un parcours du combattant. Point noir essentiel: le fait qu'un contrat soit renouvelé tacitement à la date anniversaire. Les consommateurs s'aperçoivent souvent trop tard que cette date est dépassée lorsqu'ils souhaitent se désabonner. Ils sont en effet tenus de se manifester deux mois avant cette date pour toute résiliation. Conséquence, la reconduction tacite les bloque pour encore un an. La nouvelle loi, qui doit être votée ce jeudi, évitera de rester lié un an de plus à un prestataire sans l'avoir souhaité. Le professionnel (opérateur mobile, chaîne de télévision payante) devra désormais informer le client de la possibilité de ne pas reconduire le contrat, un mois avant la date anniversaire fatidique. Ce qui lui laissera donc le temps de réagir, de choisir de rester ou de partir. Les fournisseurs de ces services voient évidemment d'un mauvais oeil cette nouvelle loi (dont la premier examen date de décembre 2003!). Satisfaits du système actuel qui leur permet de « capter » leur clientèle, ils soulignent que cette loi provoquera une inflation de formulaires et des coûts importants. On ne va pas les plaindre.