

Télécoms : la loi Chatel est enfin effective, un bricolage pour l'UFC

Plus de six mois après son vote, la loi sur la consommation (ou loi Chatel) est entrée en application le 1er juin. C'est pas trop tôt, tonnent les associations de consommateurs. Car le texte est très attendu, il est censé renforcer les droits des abonnés fixe, mobile et Internet ce qui n'est pas une mince affaire.

Rappelons qu'en 2007, la Direction de la concurrence (DGCCRF) avait relevé que 30 % des plaintes concernaient ces secteurs.

La loi comprend 11 articles. Elle régleme deux points sensibles dénoncés depuis des années par les consommateurs : les durées d'abonnement et les services d'assistance.

Avec des contrats de 24 mois, les opérateurs mobiles ou Internet captent leurs clientèles ce qui réduit de fait la concurrence. Pour stimuler le marché, les associations et le gouvernement demandent depuis longtemps que les contrats soient limités à 12 mois. mais face aux lobby des opérateurs, le texte reste limité.

Il prévoit en effet la possibilité pour un client de résilier son contrat au bout d'un an mais il devra payer une pénalité pour sortie anticipée... Le texte permet néanmoins de limiter cette pénalité au quart des sommes dues.

Pour l'UFC-Que Choisir ?, le dispositif s'apparente à un « *bricolage* » et ne permettra de dynamiser le marché car la résiliation restera dissuasive.

Deuxième point sensible : les hotlines. Si le temps d'attente n'est plus facturé par les FAI (sauf Free), la loi impose désormais que ces appels soient facturés au tarif local et non plus à 0,35 centimes la minute. Au départ, Luc Chatel voulait que ce service soit gratuit...

Mais les fournisseurs ne l'entendent pas de cette oreille. Pour eux, les tarifs pratiqués lors des appels vers leur plate-forme d'assistance technique n'ont rien de prohibitif. Ils prennent en compte « *les réalités économiques d'un service après-vente efficace, avec des conseillers nombreux, bien formés et disposant d'outils performants* ».

Les opérateurs ont tout fait pour empêcher l'application de cette mesure mettant en avant des problèmes techniques, la dégradation du service etc... C'est surtout la fin de la manne financière qui fait peur.

Et à force de pression, ils ont obtenu quelques « aménagements ». Ainsi, le tarif local ne sera appliqué qu'à partir d'une ligne fixe... Or, comme le souligne Jérôme Clazure, délégué général de l'Association française des utilisateurs de télécommunications (Afutt), cité par les Echos, « *Le flou du texte permet de continuer à surtaxer les appels vers les hotlines depuis un téléphone mobile. Or, quand on se retrouve avec un problème technique avec son fournisseur d'accès, on est souvent privé de téléphone et donc contraint d'utiliser son portable* ».

A ce jour, [seul Orange](#) a officiellement annoncé le passage au local de sa hotline... et Alice est le seul à proposer une hot-line intégralement gratuite.

Les autres mesures de la loi

Le texte prévoit d'autres mesures moins polémiques. Pour les services de renseignements sur mobile, seul le coût d'un appel national sera appliqué. En cas de mise en relation, le coût supplémentaire doit être communiqué au consommateur.

Toujours sur le mobile, les options payantes offertes pendant deux mois puis automatiquement facturées ne seront plus autorisées. Les opérateurs devront obtenir l'autorisation du client.

La durée du préavis de résiliation d'un contrat avec un opérateur téléphonique est maintenant réduit à dix jours. Les opérateurs devront rembourser les dépôts de garantie dans un délai de dix jours à compter de la dernière facture.

Enfin, le vendeur d'un bien sur Internet devra indiquer ses délais de livraison et la date limite à laquelle il s'engage à livrer le bien. En cas de non-respect de ce délai, le consommateur pourra réclamer l'annulation du contrat de vente. Par ailleurs, les cybermarchands devront afficher de façon visible l'existence d'un droit à rétractation. Les éventuels remboursements devront se faire dans un délai de trente jours.