

## LA LOI « CHATEL »

*La loi n°2008-3 pour le « développement de la concurrence au service des consommateurs » a été promulguée le 3 janvier 2008 et son entrée en vigueur a été effective le 1<sup>er</sup> juin 2008. Appelée également loi CHATEL, elle comprend 11 articles et a pour principal objectif de renforcer les droits des consommateurs, tout en encourageant la concurrence. Ce texte vise notamment à modifier le cadre législatif protégeant le consommateur dans les domaines des télécommunications et d'Internet.*

### Présentation de la loi CHATEL

Promulguée par le Président de la République Française le 3 janvier 2008, la loi n°2008-3 pour « le développement de la concurrence au service des consommateurs » a été publiée au Journal Officiel du 4 janvier 2008 et a été mise en application le 1<sup>er</sup> juin 2008. Cette loi porte le nom de son principal instigateur : en effet, elle a été initiée par l'actuel secrétaire d'État chargé de l'Industrie et de la Consommation, Monsieur Luc CHATEL.

Ce texte législatif a pour but de réglementer les contrats de téléphonie (fixe et mobile), les contrats des fournisseurs d'accès à Internet (FAI), et les contrats de vente à distance : il est censé améliorer l'information et la protection des consommateurs.

Cette loi a été mise en place pour faire face au développement des conflits opposant consommateurs aux fournisseurs d'accès Internet et aux opérateurs de téléphonie mobile : en effet, selon la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes, ces conflits représentent plus de 28% des plaintes reçues au deuxième semestre 2007.

Le législateur a donc souhaité une révision de la section du Code de la consommation consacrée aux « contrats de services de communication électronique », que sont les contrats d'abonnement aux services de téléphonie fixe et mobile, et les contrats de fourniture d'accès à Internet. Il a aussi modifié le cadre législatif relatif aux contrats de vente à distance et au commerce électronique.

### Les mesures relatives aux contrats de services de communication électronique

En modifiant les mesures relatives aux contrats de services de communication électronique, la loi CHATEL veut rendre les consommateurs moins dépendants de leurs contrats d'abonnement et veut de ce fait encourager la concurrence entre les différents acteurs présents sur le marché des télécommunications et de l'Internet. Cette loi ajoute des dispositions à l'article L121-84 du Code de la consommation, qui régit les contrats de communication électronique.

➤ **la réduction de la durée de vie des contrats d'abonnement** : avant l'entrée en vigueur de la loi CHATEL, les fournisseurs de services avaient tout intérêt à allonger au maximum la durée des contrats d'abonnement, et ce dans un but précis, rentabiliser leurs investissements.

Le nouvel article L121-84-6 du Code de la consommation limite la possibilité de lier les consommateurs sur de longues périodes : il fixe la durée maximale d'abonnement à 24 mois.

De plus, l'alinéa 3 de l'article L121-84-4 prévoit que le fournisseur, qui propose un contrat avec une période d'engagement de plus de 12 mois, doit :

- proposer simultanément la même offre avec une durée d'un an au maximum : dans ce cas, le prix de l'abonnement peut être plus élevé, mais le texte précise que les modalités commerciales de ce deuxième contrat de moins de 12 mois ne doivent pas être « disqualifiantes ».
- offrir la possibilité de résilier le contrat après un an, moyennant le paiement d'une pénalité pour sortie anticipée : l'indemnité de résiliation sera limitée au quart du montant restant dû par le consommateur au titre de son engagement.

Quant à l'article L121-84-3 du Code de la consommation, il a pour but de résoudre un problème auquel est confronté le consommateur : la connaissance et la durée de ses contrats. Pour y remédier, il prévoit une mesure d'information du consommateur et impose au fournisseur de mentionner sur les factures « la durée d'engagement restant à courir ou la date de fin de d'engagement ». Une fois la date anniversaire passée, il devra indiquer que la durée minimum d'exécution du contrat est arrivée à échéance. Toute reconduction du contrat devra faire l'objet d'un accord du consommateur

De ce fait, le consommateur est ainsi libre de changer d'opérateur, ce qui aura pour conséquence à terme d'encourager la concurrence.

➤ **la fin des numéros surtaxés vers les services d'assistance (ou « hotlines ») et vers les services de renseignements** : la loi CHATEL possède un volet sur les pratiques tarifaires des services d'assistance, que sont les services après-vente, les services d'assistance technique, et les services de traitement des réclamations. Ces services doivent pouvoir être joints par un numéro d'appel non géographique, fixe et non surtaxé avec un temps d'attente gratuit.

En effet, cette loi crée dans le Code de la consommation un article L121-84-5 relatif à l'interdiction des numéros surtaxés par les fournisseurs de services de communication électronique. Cet article prévoit donc la gratuité du temps d'attente pour les appels émis depuis le territoire métropolitain, les départements d'outre-mer et les collectivités territoriales d'outre mer, lorsque le consommateur utilise le service téléphonique dudit fournisseur.

Quant à l'article L121-84-9 du Code de la consommation, il concerne les appels émis depuis un téléphone mobile vers les services de renseignements, qui doivent être facturés au prix d'une communication nationale. De plus, l'article suivant (L121-84-10) précise que « lorsqu'ils proposent d'assurer la mise en relation à la suite de la fourniture d'un numéro de téléphone, les fournisseurs de renseignements téléphoniques ont l'obligation d'informer le consommateur du tarif de cette mise en relation ».

➤ **l'amélioration des conditions de résiliation** : le nouvel article L 121-84-2 du Code de la consommation réduit à 10 jours la durée du préavis de résiliation des contrats de services de communication électronique.

De plus, l'article précédent (L 121-84-1) précise que toutes les sommes versées à l'avance par le consommateur (dépôt de garantie, avance, ...) doivent lui être restituées au plus tard dans un délai de 10 jours à compter du paiement de la dernière facture ou de la restitution au prestataire de l'objet garanti. S'il ne s'exécute pas, le professionnel doit reverser ces sommes dues avec une majoration de 50% : cette sanction pécuniaire est dissuasive et a pour but de réduire les contentieux.

Enfin, en ce qui concerne les services accessoires offerts à titre gratuit pendant une période d'essai et qui deviennent ensuite payants (exemple : option MMS illimités offerte pendant 2 mois, ...), l'article L121-84-4 du Code de la consommation indique que la poursuite de ces services et donc leur facturation est soumise à l'accord exprès du consommateur bénéficiaire de ces services.

### Les dispositions relatives au commerce électronique et à la vente à distance

La loi CHATEL a permis de modifier partiellement le cadre législatif relatif aux contrats de commerce électronique et de vente à distance. Cette révision partielle s'avère particulièrement protectrice des consommateurs, avec pour objectif la responsabilisation des cybervendeurs sur les délais de livraison, sur le suivi des commandes et la communication des coordonnées téléphoniques, et sur les modalités d'exercice d'un éventuel droit de rétractation.

➤ **L'obligation pour le professionnel d'indiquer les délais de livraison** : en vertu de l'article L121-20-3 du Code de la consommation, tout contrat de vente passé entre un cyberacheteur et un cybervendeur oblige ce dernier à indiquer, avant la conclusion du contrat, la date limite à laquelle il assurera la livraison du produit ou l'exécution de la prestation. En cas de non-respect du délai indiqué dans le contrat, le consommateur a la possibilité de demander l'annulation de la vente.

Ce texte vise donc à éviter une pratique dénoncée par les associations de défense des consommateurs, qui consistait à fournir des dates de livraison « indicatives » ou encore des délais d'expédition. De plus, il permet d'éradiquer les abus de cybermarchands, qui vendaient des produits en ligne, alors que ceux-ci étaient en rupture de stock. En cas de manquement à ces obligations, le cybervendeur s'expose à une annulation de la commande par le consommateur (par lettre recommandée et accusé de réception) et à un remboursement des sommes versées dans un délai de 30 jours.

➤ **L'obligation pour le professionnel d'indiquer ses coordonnées téléphoniques** : conformément à l'article L121-18 du Code de la consommation, le professionnel est tenu de fournir des coordonnées téléphoniques (dans les conditions générales de ventes) permettant à ses clients d'entrer rapidement en contact avec lui. Pour cela, il est obligé de mettre en place une ligne téléphonique, qui permettra à l'acheteur en ligne de suivre sa commande ou d'exercer son droit de rétractation ou de faire jouer la garantie : ce numéro de téléphone ne sera en aucun cas surtaxé.

Cette mesure consiste à lutter contre les services d'assistance téléphonique injoignables et contre les temps d'attente interminables avant la mise en relation du client avec un téléconseiller.

➤ **L'obligation d'informer le consommateur sur l'existence d'un droit de rétractation** : selon l'article L121-18 du Code de la consommation, le cybermarchand doit mentionner clairement dans leurs conditions générales l'existence d'un droit de rétractation et ses limites éventuelles ou, dans le cas où ce droit ne s'applique pas, l'absence d'un droit de rétractation.

L'article L121-20 du Code de la consommation précise que « le consommateur dispose d'un délai de 7 jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant des frais de retour ». Conformément à l'article L121-20-1, en cas d'exercice du droit de rétractation, le cybervendeur est obligé de restituer la totalité des sommes

(le prix de l'objet et les frais de livraison). Ce remboursement doit se faire par tout moyen de paiement dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours suivant la date, où ce droit a été exercé. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur.

Ce texte répond à un besoin d'information des consommateurs et a pour but de lutter contre certaines pratiques abusives de cybermarchands (retard dans le remboursement, délivrance de bons d'achats ou d'avoirs).

*Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2008, les cybermarchands doivent se plier aux nouvelles règles de la loi CHATEL. Afin d'améliorer la confiance des consommateurs et la fluidité du marché, cette loi comprend cinq mesures essentielles :*

- *obligation pour le professionnel d'indiquer avant la conclusion du contrat une date limite de livraison.*
- *interdiction de surtaxer les moyens de communications vers les services après vente.*
- *meilleure information sur l'existence ou l'absence d'un droit de rétractation.*
- *clarification de l'exercice du droit de rétractation et d'annulation.*
- *instauration de la primauté de remboursement par chèque ou par virement bancaire.*

*La loi CHATEL a été mise en place afin de favoriser la concurrence entre professionnels et afin d'en faire profiter les consommateurs. Cette loi se consacre aussi à la modernisation des relations fournisseurs-distributeurs, à des mesures sectorielles en faveur du pouvoir d'achat (téléphonie, banque, assurance, ...), et à la lutte contre les pratiques commerciales déloyales ou agressives.*

*Cependant, on peut souligner qu'elle risque de porter atteinte à la compétitivité des petites entreprises, qui devront faire face à de nouveaux coûts et à de nouvelles contraintes imposées par ce texte législatif.*

#### **Pour en savoir plus**

---

- [www.droit-technologies.org](http://www.droit-technologies.org)

- [www.les-infostrategies.com](http://www.les-infostrategies.com)

- [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)

- [www.foruminternet.org](http://www.foruminternet.org)

- [www.assemblee-nationale.fr](http://www.assemblee-nationale.fr)

- [www.zdnet.fr](http://www.zdnet.fr)

- [www.silicon.fr](http://www.silicon.fr)

- [www.vie-publique.fr](http://www.vie-publique.fr)