



> Accueil

> Actualités

> Communiquer

> nouvelles technologies

> Entrée en vigueur de la Loi Châtel le 1er juin 2008 : Ce qui change pour les abonnés à un service de communication électronique et pour les cyberconsommateurs

Actualités**Entrée en vigueur de la Loi Châtel le 1er juin 2008 : Ce qui change pour les abonnés à un service de communication électronique et pour les cyberconsommateurs**

Adoptée le 3 janvier 2008 après de longs débats, la loi pour le développement de la concurrence au service des consommateurs est entrée en vigueur le 1er juin 2008.

Prévu à l'origine pour accroître le pouvoir d'achat des consommateurs et pour favoriser la concurrence en général, le texte a été remanié pour renforcer les droits des consommateurs à chaque étape de leurs relations contractuelles avec les cybermarchands, les FAI et les opérateurs mobiles. Ce nouveau dispositif propose une réglementation protectrice des intérêts des consommateurs pour les abonnements à un service de communications électroniques d'une part, et pour les contrats de vente à distance d'autre part.

1. Les contrats de services de communication électronique

Précisons que ces contrats visent les fournisseurs d'accès à Internet (FAI), les opérateurs (fixes et mobiles), les MVNO et les câbloopérateurs.

- **La durée du contrat**

Lorsque les contrats de communication électronique imposent une durée minimum d'engagement, l'article 13 de la loi impose aux FAI de mentionner, sur les factures, la durée d'engagement restant à courir ou la date de la fin de l'engagement.

Notons que le professionnel doit, le cas échéant, mentionner sur la facture que la durée minimum d'exécution du contrat est échue.

Par ailleurs, la facturation de services initialement gratuits est désormais soumise à l'accord exprès du consommateur.

En effet, les contrats de communications électroniques, et en particulier ceux de la téléphonie mobile, proposent souvent aux abonnés de bénéficier de services gratuits au moment de la conclusion du contrat.

Or, à l'expiration de la période de gratuité, ces services devenaient automatiquement payants.

La nouvelle loi oblige désormais l'opérateur à demander à l'abonné son consentement exprès, pour qu'il puisse bénéficier des services payants.

- **La suppression des hotlines surtaxées**

Les services après-vente et d'assistance technique des FAI doivent être joignables par un numéro d'appel fixe et non surtaxé.

De plus, les FAI ne doivent plus facturer le temps d'attente pour les consommateurs appelant à travers leur réseau téléphonique avant d'être mis en relation avec un télé-conseiller.

C'est seulement à compter de la mise en relation que le traitement de la demande peut devenir payant.

- **L'assouplissement des modalités de résiliation**

La loi offre aux abonnés la faculté de résilier leur contrat par anticipation, à l'issue d'un délai d'un an, en limitant leur frais de résiliation au quart du montant dû au titre de la fraction non échue de la période contractuelle minimum.

Experts en droit des nouvelles technologies**BENJAMIN JACOB**

Avocat au barreau de Paris
Cabinet PDGB avocats

**JULIE JACOB**

Avocate au barreau de Paris
Cabinet PDGB avocats

**SOMMAIRE**

- 1. LES CONTRATS DE SERVICES DE COMMUNICATION ÉLECTRONIQUE
- 2. LES CONTRATS DE VENTE À DISTANCE

SUR LE MEME THEME**Questions / Réponses :**

- **Mentions légales d'un site web marchand**
 - Modalités de remboursement
 - Délais de rétractation
 - Mentions du prix

Actualités :

- **Le contrôle des comptabilités informatisées : la nouvelle instruction du 24 janvier 2006** par Frédéric Mascré
- **L'archivage des contrats électroniques** par Frédéric Mascré
- **Les clauses abusives dans les contrats liés aux ntic** par Benjamin Jacob Julie Jacob
- **Les ventes privées sur internet** par Blandine Poidevin
- **La loi informatique et liberté et les listes noires** par Viviane Gelles Blandine Poidevin
- **Procédure d'engagements et distribution sélective : petits arrangements avec internet** par Nathalia Kouchnir-Cargill
- **Loi len : les distributeurs en ligne doivent respecter les règles : vente à perte, mentions d'identification.** par Gilles Buis
- **Le projet de loi relatif à la modernisation de la diffusion audiovisuelle et à la télévision du futur** par Benjamin Jacob Julie Jacob
- **Réseaux de distribution et internet : étude des dernières décisions** par Céline Cohen Pascal Wilhelm
- **Promulgation de la loi dadvsi au journal officiel du 3 août 2006** par Stéphanie Pourdieu Pascal Wilhelm
- **La loi du 5 mars 2007 relative à la prévention de la délinquance** par Murielle Cahen
- **Le droit d'accès à des données personnelles : le décret du 25 mars 2007** par Murielle Cahen
- **Les enjeux de la loi du 5 mars 2007 relative à la prévention de la délinquance dans le domaine de la communication** par Benjamin Jacob Julie Jacob



> Accueil

> Actualités

> Communiquer

> nouvelles technologies

> Entrée en vigueur de la Loi Châtel le 1er juin 2008 : Ce qui change pour les abonnés à un service de communication électronique et pour les cyberconsommateurs

Actualités**Entrée en vigueur de la Loi Châtel le 1er juin 2008 : Ce qui change pour les abonnés à un service de communication électronique et pour les cyberconsommateurs****2. Les contrats de vente à distance**

Au sens de la loi Châtel, la vente à distance s'entend des relations « Bto- C » et exclut les services financiers, ce qui lui confère un périmètre très large.

La loi soumet les vendeurs en ligne à une obligation d'information qui porte notamment sur les éléments suivants :

- **La date limite de livraison**

Le prestataire de services doit indiquer au consommateur, avant la conclusion du contrat, la date limite de livraison du bien ou de l'exécution de la prestation.

A défaut, il est réputé devoir délivrer le bien ou exécuter la prestation dès la conclusion du contrat.

En cas de non-respect de la date indiquée, le consommateur se voit attribuer la faculté d'annuler sa commande et de réclamer le remboursement intégral du bien ou du service acheté, dans un délai de trente jours.

Notons que l'emploi du terme « date » au lieu du terme « délai » pourrait rendre cette disposition inapplicable en pratique, et notamment pour les sociétés qui diffusent des catalogues de ventes par correspondance.

- **Le droit de rétractation**

Les vendeurs en ligne doivent en outre informer clairement le consommateur de l'existence d'un droit de rétractation de sept (7) jours, tout en précisant les produits et services exclus du droit de rétractation.

Même si cette obligation d'information existait déjà auparavant, la loi apporte deux précisions. Dans l'hypothèse où le consommateur déciderait de se rétracter, le cybercommerçant devra lui restituer « la totalité des sommes versées » (ce qui inclut les frais de livraison, mais non les frais de retour) dans un délai de trente (30) jours et « par moyens de paiement ». Ainsi, la loi met fin à la pratique du remboursement sous forme d'avoirs ou de bons d'achat qui peut seulement résulter d'un choix exprès du consommateur. Soulignons que la prise en compte des frais de livraison au titre du remboursement est vivement contestée par la Fédération du E-commerce et des Vendeurs A Distance (FEVAD), d'autant plus si l'acheteur a choisi un mode de livraison plus rapide et donc plus coûteux.

Remarquons que la loi reste muette sur l'éventuel remboursement des frais de livraison en cas de rétractation partielle.

- **Le suivi de la commande grâce à un numéro de téléphone non surtaxé**

Le vendeur en ligne doit communiquer au public des « coordonnées téléphoniques permettant d'entrer effectivement en contact avec lui ».

En effet, l'acheteur en ligne doit pouvoir joindre le fournisseur de service par téléphone, au prix d'une communication locale pour « suivre l'exécution de sa commande, exercer son droit de rétractation ou faire jouer la garantie ». Les vendeurs en ligne ne se voient néanmoins pas imposer la gratuité du temps d'attente.

Soulignons enfin que la loi accorde expressément au juge le pouvoir de soulever d'office toutes les dispositions du Code de la consommation qui pourraient être applicables à un litige qui lui est soumis.

Experts en droit des nouvelles technologies**BENJAMIN JACOB**

Avocat au barreau de Paris
Cabinet PDGB avocats

**JULIE JACOB**

Avocate au barreau de Paris
Cabinet PDGB avocats

**SOMMAIRE**

- 1. LES CONTRATS DE SERVICES DE COMMUNICATION ÉLECTRONIQUE
- 2. LES CONTRATS DE VENTE À DISTANCE

SUR LE MEME THEME**Questions / Réponses :**

- **Mentions légales d'un site web marchand**
 - Modalités de remboursement
 - Délais de rétractation
 - Mentions du prix

Actualités :

- **Le contrôle des comptabilités informatisées : la nouvelle instruction du 24 janvier 2006** par Frédéric Mascré
- **L'archivage des contrats électroniques** par Frédéric Mascré
- **Les clauses abusives dans les contrats liés aux ntic** par Benjamin Jacob Julie Jacob
- **Les ventes privées sur internet** par Blandine Poidevin
- **La loi informatique et liberté et les listes noires** par Viviane Gelles Blandine Poidevin
- **Procédure d'engagements et distribution sélective : petits arrangements avec internet** par Nathalia Kouchnir-Cargill
- **Loi len : les distributeurs en ligne doivent respecter les règles : revente à perte, mentions d'identification.** par Gilles Buis
- **Le projet de loi relatif à la modernisation de la diffusion audiovisuelle et à la télévision du futur** par Benjamin Jacob Julie Jacob
- **Réseaux de distribution et internet : étude des dernières décisions** par Céline Cohen Pascal Wilhelm
- **Promulgation de la loi dadvsi au journal officiel du 3 août 2006** par Stéphanie Pourdieu Pascal Wilhelm
- **La loi du 5 mars 2007 relative à la prévention de la délinquance** par Murielle Cahen
- **Le droit d'accès à des données personnelles : le décret du 25 mars 2007** par Murielle Cahen
- **Les enjeux de la loi du 5 mars 2007 relative à la prévention de la délinquance dans le domaine de la communication** par Benjamin Jacob Julie Jacob

Si la loi a pour ambition d'améliorer l'information et la protection du consommateur, en réduisant notamment les frais à sa charge, on peut craindre que ce manque à gagner pour les acteurs du commerce électronique ne se répercute sur les prix de vente.

Autrement dit, cela reviendrait à pénaliser considérablement le consommateur, le contraire même de l'objet de la Loi Châtel !

Notons enfin que le régime juridique fort avantageux conféré aux consommateurs peut permettre aux FAI et aux cybermarchands de transformer des dispositions, a priori contraignantes, en une politique commerciale forte auprès des consommateurs.

**Benjamin Jacob,
Julie Jacob,**
Juillet 2008

[Page précédente](#)

- **Les sms : les nouvelles formes de preuve** par Benjamin Jacob Julie Jacob
- **Les mentions légales obligatoires sur un site web** par Murielle Cahen
- **La loi « châtel » du 3 janvier 2008 : modifications apportées au commerce électronique et aux contrats de fourniture de services de communication électronique** par Murielle Cahen
- **L'auto-entrepreneur: un statut fiscal spécifique pour le vendeur particulier professionnel, un tremplin vers une future création d'entreprise** par Bénédicte Deleporte

Fiches Pratiques :

- **Cyber commerçants : vos obligations dans la collecte des données personnelles de vos clients**
- **Cybervendeur : n'oubliez pas les mentions légales obligatoires sur votre site !**



Actualités

Entrée en vigueur de la Loi Châtel le 1er juin 2008 : Ce qui change pour les abonnés à un service de communication électronique et pour les cyberconsommateurs