

Les offres des fournisseurs d'accès Internet (FAI) sont aussi diverses que variées. Avant de s'engager, il est nécessaire d'évaluer clairement ses besoins : un abonnement comprenant téléphone et télévision ? Un débit élevé ? Des services supplémentaires (installation à domicile, Wi-Fi, etc.) ?

Répondre à ces questions permet de souscrire l'abonnement le plus adapté à sa consommation.

I - SOUSCRIPTION DE L'ABONNEMENT

Pour souscrire un abonnement auprès d'un FAI, certaines conditions doivent être remplies : être majeur ou mineur émancipé, fournir certaines pièces justificatives demandées par le FAI, et dans certains cas, fournir un dépôt de garantie, suivant les modalités prévues par les conditions générales du contrat.

Plusieurs modes de souscription s'offrent aux consommateurs.

Il est possible de se rendre dans l'agence d'un FAI et de souscrire un contrat. Ce dernier ne sera effectif que s'il est accepté explicitement par le consommateur. Cependant, il lui sera impossible de se rétracter après consentement donné.

Un tel contrat peut également être souscrit par Internet ou par téléphone, c'est-à-dire à distance. Dans ce cas, le client bénéficie d'un délai de rétractation de 7 jours à compter de l'acceptation de l'offre, à condition toutefois que le service n'ait pas démarré.

Dans le cas plus particulier d'une souscription par Internet, le FAI doit mettre à disposition de ses clients les conditions générales applicables à leur abonnement de telle sorte qu'elles puissent être conservées.

Si la souscription est réalisée à la suite d'un démarchage téléphonique, une confirmation écrite ou sur tout autre support durable doit lui être envoyée. Le délai de sept jours commencera à courir le lendemain du jour où a été signé le contrat. Dans ce cas précis, seule la signature du client l'engage.

Par ailleurs, un FAI ne peut pas insérer certaines clauses - ayant été jugées abusives - dans le contrat, telle la clause qui lui permet de modifier unilatéralement le contrat, celle qui impose un mode de règlement unique comme le prélèvement automatique, etc.

Enfin, depuis l'entrée en vigueur de la loi Chatel au 1er juin 2008, les durées d'engagement supérieures à 24 mois sont interdites.

II - UN ABONNEMENT, DES OBLIGATIONS RECIPROQUES

La souscription d'un abonnement fait naître des obligations à la charge du FAI, mais également à la charge du client.

En effet, en contrepartie d'un service défini, l'abonné devra payer un prix fixé par le FAI, durant une durée définie (le temps d'engagement) ou non (dans le cas d'un abonnement sans engagement).

Le FAI quant à lui devra fournir un service continu et correct. Il s'agit là d'une obligation de résultat, ce qui signifie qu'en cas de dysfonctionnement, l'abonné n'aura pas à prouver la faute du FAI.

Outre cette obligation générale, le FAI est également tenu par des obligations spécifiques, telles la fourniture d'un contrat contenant un minimum d'informations, l'indication dans les factures de la durée de l'engagement restant à courir ou la date de fin d'engagement pour les contrats en cours.



III - COMMENT RESILIER UN CONTRAT D'ABONNEMENT ?

La résiliation d'un abonnement obéit à certaines règles qu'il convient de respecter, règles énoncées dans les conditions générales d'abonnement.

D'après la loi Chatel du 3 janvier 2008 -entrée en vigueur le 1er juin et s'appliquant aux contrats en cours-, si le contrat d'abonnement a été conclu pour une durée supérieure à 12 mois, l'abonné aura la possibilité de ré-

silier par anticipation à compter de la fin du 12ème mois moyennant le paiement du quart du montant restant dû jusqu'au terme de l'abonnement.

Si un contrat engage l'abonné pour une durée inférieure à 12 mois, il lui sera nécessaire de se référer aux conditions générales d'abonnement, sachant que pour la résiliation, une période de préavis devra être respectée et les mensualités restant normalement dues, être payées.

La résiliation d'un contrat d'abonnement une fois la période initiale d'engagement écoulée implique le respect d'une période maximale de préavis fixée à 10 jours à compter de la réception de la demande de résiliation par le FAI. Toutefois, il est possible de demander que la résiliation prenne effet plus de dix jours après la réception de la demande par le FAI.

Si l'abonné souhaite résilier son abonnement suite à des dysfonctionnements, il pourra le faire de plein droit, à tout moment, sans frais aucun, après avoir envoyé une lettre recommandée avec accusé de réception au FAI, lui faisant part des problèmes rencontrés et lui demandant d'y remédier. Un dysfonctionnement est en effet considéré comme un motif légitime de résiliation. Le FAI doit prévoir une clause de résiliation sans frais pour motifs légitimes dans le contrat d'abonnement, il s'agit là d'une obligation.

Si un FAI souhaite imposer des modifications d'abonnement, il doit en informer le client 1 mois avant l'entrée en vigueur de celles-ci. L'abonné sera alors en droit de résilier son contrat sans frais durant les 4 mois suivants.

De plus, s'il s'agit d'un contrat à durée déterminée, l'application des conditions initiales de l'engagement pourra être exigée jusqu'à la fin de celui-ci, si les modifications faites par le FAI n'étaient pas prévues dans votre contrat.

En pratique, pour résilier un abonnement, il est important de se référer aux conditions générales du contrat. Si celles-ci prévoient une résiliation par téléphone ou par e-mail, mieux vaut être prudent et la confirmer par courrier recommandé avec accusé de réception.

VI - QUE FAIRE EN CAS DE LITIGE?

Les litiges avec les FAI sont certes fréquents mais pas inextricables. Diverses voies de résolution peuvent être mises en place.

Dans un premier temps, il n'est pas vain de tenter une négociation amiable, en contactant le service clients par téléphone (la loi Chatel a imposé la gratuité du temps d'attente pour les appels vers les « hotlines »), puis par lettre recommandée avec accusé de réception.



LINKWARE : <http://pxifactory.com>
 Note : You can remove this text area after linked to my website.

Si le problème persiste suite à cette démarche, une lettre en recommandé avec accusé de réception doit être adressée au service consommateurs du FAI, le mettant en demeure de régler le problème rencontré.

Si malgré tout, aucune réponse n'est apportée par le FAI, contacter une association de consommateurs, telle que l'UFC-Que Choisir, puis le médiateur des communications électroniques, permet de bénéficier d'une assistance juridique pour le règlement du litige.

Dans le cas où la négociation amiable serait vaine, il pourra alors être envisagé de faire appel à la justice. Une injonction de faire peut être demandée auprès du Tribunal d'Instance compétent (à savoir celui du lieu d'exécution de la prestation de service) pour pallier à un problème de connexion.

Pour les autres difficultés, il sera possible de faire une déclaration au greffe auprès du juge de proximité (pour les litiges inférieurs à 4000 euros) ou du Tribunal d'Instance (si la valeur en litige se situe entre 4000 et 10 000 euros).

L'assistance d'un avocat n'est pas obligatoire devant ces juridictions.



Pour plus de renseignements n'hésitez pas à nous contacter :

UFC Que Choisir 67
Maison des Associations
1A Place des Orphelins
67000 Strasbourg



Nous assurons également des permanences dans plusieurs villes du département. Détails sur notre site internet :

www.ufc-quechoisir67.org



**UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS
QUE CHOISIR DU BAS-RHIN**

Votre association de consommateurs



LES FOURNISSEURS D'ACCES INTERNET

UFC QUE CHOISIR 67
Maisons des Associations
1A, Place des Orphelins
Tél. 03.88.37.31.26

www.ufc-quechoisir67.org