

# CONTRATS DE SERVICE DE COMMUNICATION

## Avant la conclusion du contrat

### **A- Information précontractuelle.**

Avant conclusion du contrat, l'opérateur doit communiquer les informations suivantes de façon **claire, comparable, actualisée** et **accessible** pour le consommateur : *les informations contenues dans le contrat (mentions obligatoires) ; les produits et services destinés aux consommateurs handicapés ; les conséquences juridiques de l'utilisation du service de télécommunication ; les moyens de protection contre les risques d'atteinte à la sécurité individuelle, à la vie privée et aux données à caractère personnel lors de l'utilisation des services de télécommunication mobile ou d'accès à Internet.*

### **B- La souscription du contrat.**

Tout contrat relatif au service de télécommunication doit comporter les informations suivantes sous une forme **claire, détaillée** et **aisément accessible** :

- L'identité et l'adresse du fournisseur ;
- Les services offerts, leur niveau de qualité et le délai nécessaire pour assurer la prestation ;
- Le détail des tarifs, les frais de résiliation et les frais de portabilité des numéros et autres identifiants, les moyens par lesquels des informations actualisées sur des tarifs applicables et des frais de maintenance peuvent être obtenus et les modes de paiement proposés ainsi que leurs conditions ;
- Les compensations et formules de remboursement applicables si le niveau de qualité des services prévus dans le contrat n'est pas atteint ;
- La durée du contrat, les conditions de renouvellement et d'interruption des services et du contrat ;
- Les procédures mises en place par le fournisseur pour mesurer et orienter le trafic de manière à éviter de saturer une ligne du réseau et sur leurs conséquences en matière de qualité du service ;
- Les services après-vente fournis, ainsi que le contact des services ;
- Les restrictions à l'accès à des services et à leur utilisation, ainsi qu'à celle des équipements terminaux fournis ;
- Les possibilités qui s'offrent à l'abonné de faire figurer ou non ses données à caractère personnel dans un annuaire ;
- Toute utilisation ou durée minimale requise pour pouvoir bénéficier des promotions.

## Pendant le contrat

### **A- Mentions sur les factures de la durée de l'engagement.**

Lorsqu'un contrat relatif à un service de communication comporte une clause qui impose le respect d'une durée minimum d'exécution souscrit par le consommateur, les factures liées au contrat doivent mentionner le reste de la durée d'engagement ou, le cas échéant, mentionner que cette durée minimum d'exécution est expirée.

### **B- Modification des contrats.**

En cas de modification des contrats relatifs au service de communication, le prestataire prévient le client par **écrit ou autre support durable** au moins **1 mois avant** l'entrée en vigueur des modifications ; il doit informer le consommateur qui n'a pas encore accepté les nouvelles conditions, qu'il peut résilier le contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, dans un délai de 4 mois après modification.

Pour les contrats à durée déterminée qui n'ont pas de clause pouvant entraîner une modification contractuelle ou du prix, le consommateur peut exiger l'application des conditions initiales jusqu'à la fin du contrat.

Toute offre contractuelle s'accompagne d'une information claire et explicite sur les dispositions relatives aux modifications contractuelles.

**NB :** Tout consommateur voulant poursuivre la fourniture de services accessoires à un contrat initial qui prévoit une période initiale de gratuité, doit donner son accord exprès.

### **C- Durée d'exécution des contrats.**

Les contrats portant un service de télécommunication ou sur la fourniture d'accès à Internet, ne peuvent contenir de clause imposant le respect d'une durée minimum d'exécution du contrat de plus de 24 mois à compter de la date de conclusion du contrat ou de sa modification.

Le fournisseur de services attachant la conclusion ou modification des termes d'un contrat à l'acceptation par le consommateur d'une clause contractuelle imposant une durée minimum d'exécution du contrat de plus de 12 mois, doit :

- proposer simultanément la même offre de services avec une durée minimum d'exécution inférieure à 12 mois ;
- offrir au consommateur la possibilité de résilier par anticipation le contrat à compter de la fin du 12<sup>e</sup> mois suivant l'acceptation d'une clause en contrepartie d'un paiement par le consommateur d'au plus du quart du montant dû au titre de la fraction non échue de la période minimum d'exécution du contrat.

Ceci s'applique à la conclusion de tout contrat liant un fournisseur de services et un consommateur, dès lors que la conclusion du contrat est soumise à l'exécution du contrat initial, sans que l'ensemble des sommes dues au titre de la résiliation anticipée puisse excéder le quart du montant dû au titre de la fraction non échue de la période minimum d'exécution du contrat.

**D- Services d'assistance téléphonique.**

Tout fournisseur de services de télécommunication ou de fourniture d'accès à Internet, qui propose un service après-vente, un service d'assistance technique ou tout autre service chargé du traitement des réclamations se rapportant à l'exécution du contrat conclu avec ce fournisseur et accessible par un service téléphonique au public, depuis la Polynésie française par un numéro de communication interpersonnel fixe et non surtaxé. Aucun coût complémentaire autre que celui de la communication ne peut être facturé pour ces services à ce titre.

Lorsque le consommateur a recours à ces services, aucune somme ne peut, à quelque titre que ce soit, lui être facturée tant qu'il n'a pas été mis en relation avec un interlocuteur prenant en charge le traitement effectif de sa demande.

**E- Gratuité des appels des numéros présentés comme gratuits.**

Aucune somme ne peut être facturée au consommateur, pour un appel depuis la Polynésie française à un service téléphonique lorsqu'il lui a été indiqué que l'appel à ce service est gratuit.

**F- Tarifs des appels émis vers les services de renseignements téléphoniques.**

Aucun tarif de communication spécifique ne peut être appliqué, par les opérateurs de téléphonie mobile, aux appels émis vers des services de renseignements téléphoniques.

**G- Coût de la mise en relation par un service de renseignements téléphoniques.**

Lorsqu'ils proposent d'assurer la mise en relation à la suite de la fourniture d'un numéro de téléphone, le fournisseur de renseignement téléphonique a **obligation d'informer le consommateur** du tarif de cette mise en relation et du tarif de la communication qui s'ensuit. Cette information doit être fournie systématiquement et préalablement à l'acceptation expresse de l'offre de mise en relation par le consommateur.

## Après le contrat

### **A- Modalités de résiliation.**

La durée du préavis de résiliation par un consommateur d'un contrat relatif au service de communication ne peut excéder **dix jours** à compter de la réception par le fournisseur de la demande de résiliation. Le consommateur peut toutefois demander que cette résiliation prenne effet plus de dix jours après la réception, par le fournisseur, de sa demande.

### **B- Frais de résiliation des contrats.**

Pour la résiliation d'un contrat relatif au service de communication, le fournisseur de service ne peut facturer que les frais correspondant aux coûts qu'il a supportés au titre de la résiliation portant sur le respect d'une durée minimum d'exécution du contrat.

Les frais ne sont exigibles du consommateur que s'ils ont été explicitement prévus dans le contrat et dûment justifiés.

#### Source réglementaire :

- *Loi du pays n°2016-28 du 11 aout 2016 relative à la protection des consommateurs.*