



## Communiqué de presse

Saint-Denis  
Le 27 juin 2014

### Protection des consommateurs en matière de services de téléphonie

---

Dans le cadre de la protection des consommateurs, le pôle C (concurrence, consommation, répression des fraudes et métrologie) de la DIECCTE tient à rappeler les règles qui s'appliquent dans les relations contractuelles entre un consommateur et les opérateurs de téléphonie.

En vertu de l'article L.121-84 du code de la consommation, tout projet de modification ou toute modification des dispositions du contrat ne peut entrer en vigueur avant un délai minimum d'un mois. En conséquence, aucun montant supérieur à celui initialement défini ne peut être facturé pendant cette période.

Le consommateur doit en outre être informé que, tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, il peut résilier le contrat sans pénalité. Ces dispositions s'appliquent quel que soit le type de contrat, avec ou sans engagement de durée.

Au regard des nouvelles dispositions prévues par la nouvelle loi «consommation» dite loi «Hamon», le non-respect de ces dispositions est passible d'amendes administratives pouvant aller jusqu'à 15000€ pour une personne morale.

**Contact Presse : Gérard CHERRIER - 02 62 90 21 41**

#### Contact presse

Préfecture de La Réunion - Service régional de la communication interministérielle  
Téléphone : 0262 40 74 18 / 74 19 - Courriel : communication@reunion.pref.gouv.fr  
Internet : www.reunion.gouv.fr - Twitter : @Prefet974