MINELLI

Stéphanie

TVEE

**Etude d’économie Droit**



**La loi châtel**

Lycée Pierre et Marie Curie 2013/2014

**Mise en Situation :**

Durant ma période de formation en milieu professionnel, au crédit mutuel. En participant à un rendez- vous professionnel, le client voulait changer d’opérateur pour venir signer un contrat téléphonique au crédit mutuel. Il c’était engagé au près de son opérateur pendant 2 ans. N’étant plus satisfait de son opérateur au bout d’1 an il voulait clôturer son contrat. Grâce à la loi Châtel il a pu directement changer mal grès les 2 ans d’engagement.

C’est à partir de ce moment que je me suis posée plusieurs questions :

* **Qu’est ce que la loi Châtel ?**
* **A qui s’adresse t- elle ?**
* **Est-ce que les frais de remboursement sont à la charge du client ou de l’opérateur?**

**Définition loi Châtel** : [Loi](http://www.linternaute.com/dictionnaire/fr/definition/loi/) [du](http://www.linternaute.com/dictionnaire/fr/definition/du-1/) 3 [janvier](http://www.linternaute.com/dictionnaire/fr/definition/janvier/) 2008 [définissant](http://www.linternaute.com/dictionnaire/fr/definition/definissant/) [les](http://www.linternaute.com/dictionnaire/fr/definition/le/) [relations](http://www.linternaute.com/dictionnaire/fr/definition/relation/) [entre](http://www.linternaute.com/dictionnaire/fr/definition/entre-1/) [clients](http://www.linternaute.com/dictionnaire/fr/definition/client/) [et](http://www.linternaute.com/dictionnaire/fr/definition/et/) prestataires [de](http://www.linternaute.com/dictionnaire/fr/definition/de-1/) [services](http://www.linternaute.com/dictionnaire/fr/definition/services/) [notamment](http://www.linternaute.com/dictionnaire/fr/definition/notamment/) [dans](http://www.linternaute.com/dictionnaire/fr/definition/dans/) [le](http://www.linternaute.com/dictionnaire/fr/definition/le/) [domaine](http://www.linternaute.com/dictionnaire/fr/definition/domaine/) [de](http://www.linternaute.com/dictionnaire/fr/definition/de-1/) [la](http://www.linternaute.com/dictionnaire/fr/definition/la-1/) téléphonie.

La loi Châtel s’adresse aux personnes ayant un forfait mobile avec engagement sur plus de 12 mois (la plupart du temps 24 mois).

A partir de la fin du douzième mois d’engagement, il est ainsi possible grâce à cette loi de résilier son forfait à un tarif plus avantageux. Il vous faudra pour cela payer 25% du montant de vos mensualités restantes jusqu’à la fin du contrat en tant qu’indemnité de résiliation. Pour cela, il vous faudra [écrire une lettre de résiliation](http://www.monpetitforfait.com/toutes-les-aides/creer-sa-lettre-de-resiliation).

## Quelle indemnité dois-je payer si je résilie avant la fin de mon engagement ?

## Pour le client qui est venu au Crédit Mutuel et vu son engagement il lui reste à régler

Il à résilier son contrat à la fin du 12ème mois.  
Il doit régler 25% du montant restant dû jusqu'au terme de l'engagement contractuel.

**Exemple**: il avait un forfait de 24, 99 € par mois. Au bous du 12ème mois il a décidé de mettre à terme à son abonnement. Il a donc envoyé une demande de résiliation en évoquant la loi Châtel. L’opérateur a donc mis fin à son abonnement dès la fin de la 12 ème mensualité. Il a dû rembourser (12 mois \* 24, 99 €) \* 0,25 = 74, 97 €

## Comment bénéficier du remboursement des frais de résiliation ?

Après avoir calculé le montant de frais de résiliation auprès de votre opérateur, il ne vous reste plus qu'à savoir si celui ci vous permettrait de vous rembourser ces frais.

Si c’est le cas, le remboursement peut s’effectuer de différentes manières :

* Le versement s'effectue progressivement sur vos premières factures de votre nouvel abonnement mobile.
* Les offres de remboursement des frais de résiliation sont la plupart du temps différées et exigent de renvoyer à votre nouvel opérateur mobile quelques justificatifs (dernière facture, afin de connaître le montant à vous rembourser soit un coupon à télécharger et à imprimer, permettant de connaître votre numéro client, date de souscription)…

Certains opérateurs peuvent prendre une partie des frais de résiliation en charges (Crédit Mutuel, Bouygues) soit l’operateur peut mettre une d'action promotionnelle aux fins d'attirer de nouveaux clients.

Cependant la loi Châtel n'oblige un opérateur à rembourser les frais de résiliations.

**Conclusion :**