



15ème législature

Question N° : 18067	De Mme Laurianne Rossi (La République en Marche - Hauts-de-Seine)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie et finances		Ministère attributaire > Économie et finances
Rubrique > consommation	Tête d'analyse >Acceptation tacite des modifications unilatérales d'abonnements téléphoniques	Analyse > Acceptation tacite des modifications unilatérales d'abonnements téléphoniques.
Question publiée au JO le : 26/03/2019 Réponse publiée au JO le : 04/06/2019 page : 5149		

Texte de la question

Mme Laurianne Rossi attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur l'acceptation tacite et présumée de la modification unilatérale du contrat et de la hausse tarifaire ainsi induite pour le consommateur, notamment dans le cadre d'abonnements téléphoniques. Si la hausse des tarifs des abonnements téléphoniques proposés par les opérateurs du marché est tout à fait légale tant qu'elle est notifiée dans un délai d'un mois avant la date d'effet à l'abonné, elle n'en pose pas moins quelques interrogations sur la faculté pour le consommateur d'exprimer clairement et aisément son refus. En effet, l'article L. 224-33 du code de la consommation dispose que « [l'abonné] peut, tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, résilier le contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, jusque dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification ». Or les opérateurs qui ont procédé à des hausses ces dernières semaines ont parfois, dans leurs courriels d'information, notifié leurs abonnés dans ce délai mais avec des modalités variables d'expression du consentement. Plusieurs abonnés s'émeuvent ainsi de ne pouvoir accéder à leur espace en ligne qui devrait leur permettre de refuser cette offre. Cette lecture restrictive de la loi susmentionnée, comptant sur la rupture du contrat plutôt que sur une acceptation clairement exprimée par le consommateur, est préjudiciable aux citoyens. Elle lui demande donc si des réflexions sont en cours sur cette question, afin notamment de favoriser une logique d'accord préalable du consommateur à l'égard des conditions contractuelles et, à défaut, de permettre aux Français de pouvoir refuser de manière plus transparente et plus aisée ces hausses tarifaires.

Texte de la réponse

L'article L. 224-33 du code de la consommation prévoit les conditions dans lesquelles un opérateur peut procéder à une modification unilatérale de contrat ; il dispose que « tout projet de modification des conditions contractuelles de fourniture d'un service de communications électroniques est communiqué par le prestataire au consommateur par écrit ou sur un autre support durable à la disposition de ce dernier au moins un mois avant son entrée en vigueur, assorti de l'information selon laquelle ce dernier peut, tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, résilier le contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, jusque dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification. (...) ». En application de cet article, le consommateur dispose donc de deux choix lorsqu'il est informé d'une modification de contrat par son opérateur. Soit il refuse la modification, dans ce cas, il n'a pas d'autre option que de résilier son contrat dans les conditions fixées par l'article

L. 224-33 précité. Soit il accepte la modification, dans ce cas, l'acceptation peut être tacite (si le consommateur ne fait aucune action dans le délai quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification) ou expresse (si le consommateur communique à l'opérateur sa volonté d'accepter la modification). Ainsi, sous réserve de l'appréciation souveraine des tribunaux, le consommateur ne dispose pas actuellement de dispositions légales lui permettant de refuser une hausse tarifaire unilatérale autrement qu'en résiliant son contrat. Par ailleurs, la Directive 2018/1972 du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen prévoit des dispositions qui ont vocation à remplacer celles de l'article L. 224-33 du code de la consommation. L'article 105.4 de cette directive dispose en effet que « les utilisateurs finaux ont le droit de résilier leur contrat sans frais supplémentaires lorsqu'il leur est notifié que le fournisseur de services de communications électroniques accessibles au public, autres que des services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation, envisage de modifier les conditions contractuelles, sauf si les modifications envisagées sont exclusivement au bénéfice de l'utilisateur final, ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative sur l'utilisateur final ou sont directement imposées par le droit de l'Union ou le droit national. Les fournisseurs notifient aux utilisateurs finaux, au moins un mois à l'avance, tout changement des conditions contractuelles, et les informent en même temps de leur droit de résilier le contrat sans frais supplémentaires s'ils n'acceptent pas les nouvelles conditions. Le droit de résilier le contrat peut être exercé pendant un mois suivant la notification. Les États membres peuvent prolonger cette période de trois mois au maximum. Les États membres veillent à ce que la notification soit effectuée de manière claire et compréhensible, sur un support durable. » La Directive 2018/1972 devra être transposée en droit interne au plus tard le 21 décembre 2020. Dans la mesure où elle est d'harmonisation maximale (article 101.1), les États-membres ne peuvent prendre de mesures plus favorables aux consommateurs que celles contenues dans la directive. Par conséquent, il n'est pas possible de prévoir un accord préalable lors de la transposition de cette directive. Il existe plusieurs façons de changer d'opérateur. La plus simple consiste à demander la portabilité de son numéro de téléphone. Il convient, pour cela, de souscrire un abonnement chez un nouvel opérateur en l'informant lors de la souscription que l'on souhaite conserver son numéro de téléphone. Le nouvel opérateur se charge de résilier le contrat chez l'ancien opérateur. Il est également possible de résilier un abonnement, sans demander la portabilité du numéro, en contactant son opérateur par téléphone ou via son espace client et de confirmer la résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception.