

15ème législature

Question N° : 18976	De Mme Frédérique Tuffnell (La République en Marche - Charente-Maritime)	Question écrite
Ministère interrogé > Cohésion des territoires et relations avec les collectivités territoriales		Ministère attributaire > Économie et finances
Rubrique > télécommunications	Tête d'analyse > Augmentation du tarif des opérateurs téléphoniques	Analyse > Augmentation du tarif des opérateurs téléphoniques.
Question publiée au JO le : 16/04/2019 Réponse publiée au JO le : 04/06/2019 page : 5153 Date de changement d'attribution : 23/04/2019		

Texte de la question

Mme Frédérique Tuffnell attire l'attention de Mme la ministre de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales sur la hausse automatique des forfaits téléphoniques de trois opérateurs : Bouygues Telecom, Orange et SFR. Ces trois opérateurs ont envoyé à leurs abonnés un courrier annonçant à partir du 1er octobre 2018 une hausse de forfait en échange d'une hausse significative de leur quota de données, et leur précisant qu'ils ont la possibilité de s'opposer à cette modification automatique de leur contrat en notifiant leur refus ou en résiliant leur abonnement conformément à l'article L. 224-33 du code de la consommation. Sans réclamation auprès du service client dans un délai de quatre mois pour conserver les anciens tarifs, l'opérateur considère que l'offre est tacitement acceptée par les abonnés. Cette pratique est légale mais peut porter à confusion pour des abonnés qui considèrent que l'action du consommateur est de souscrire et non de refuser. Elle souhaiterait connaître les intentions du Gouvernement à ce sujet.

Texte de la réponse

Lors de modifications unilatérales de contrat, certains opérateurs vont au-delà des obligations prévues par l'article L. 224-33 du code de la consommation, en proposant au consommateur, en sus des choix prévus par la loi (résiliation du contrat ou acceptation de la modification) de refuser les modifications, ce qui leur permet de conserver leur abonnement original. 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 revenir sur les dispositions actuelles qui permettent aux consommateurs soit d'accepter la modification soit de résilier leur abonnement. En particulier, il n'est pas envisagé d'offrir la possibilité aux consommateurs de refuser la modification des dispositions contractuelles voulue par l'opérateur.