



15ème législature

Question N° : 29567	De Mme Olivia Grégoire (La République en Marche - Paris)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie et finances		Ministère attributaire > Économie, finances et relance
Rubrique > consommation	Tête d'analyse >Consentement explicite du client à la modification d'un abonnement	Analyse > Consentement explicite du client à la modification d'un abonnement.
Question publiée au JO le : 19/05/2020 Date de changement d'attribution : 07/07/2020 Question retirée le : 01/09/2020 (fin de mandat)		

Texte de la question

Mme Olivia Gregoire attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur l'acceptation explicite par le consommateur d'une modification unilatérale du contrat et de la hausse tarifaire ainsi induite pour le consommateur, en particulier dans le cadre d'abonnements téléphoniques. De nombreux opérateurs proposent à leur client une modification du contrat présentée sous une forme avantageuse, en cela qu'elle s'apparente à un cadeau, la modification étant offerte dans un premier temps et facturée à la hausse seulement dans un second temps. Dans ces conditions, l'opérateur peut contourner l'article L. 224-33 du code de la consommation qui donne au client la possibilité, tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, de 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 effet, face à ce qui s'apparente à un cadeau, les clients ne pensent certainement pas à donner explicitement leur consentement, encore moins à opposer explicitement leur refus. Dans les faits, parce que l'offre s'apparente dans un premier temps à un avantage offert par l'opérateur, ils ne constateront l'augmentation tarifaire que bien après l'information qui leur a été donnée. Face à ces modalités variables d'expression du consentement, elle souhaiterait donc savoir si des réflexions sont en cours sur cette question, afin notamment de favoriser une logique d'accord explicite du consommateur à l'égard de tout changement des conditions contractuelles et, à défaut, de lui permettre de pouvoir refuser de manière plus transparente et plus aisée ces hausses tarifaires.