



15ème législature

Question N° : 38022	De M. Benjamin Dirx (La République en Marche - Saône-et-Loire)	Question écrite
Ministère interrogé > Transition numérique et communications électroniques		Ministère attributaire > Économie, finances et relance
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > Modification conditions contractuelles - service de communications électroniques	Analyse > Modification conditions contractuelles - service de communications électroniques.
Question publiée au JO le : 13/04/2021 Réponse publiée au JO le : 07/09/2021 page : 6711 Date de changement d'attribution : 22/06/2021		

Texte de la question

M. Benjamin Dirx attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès des ministres de l'économie, des finances et de la relance, et de la cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales, chargé de la transition numérique et des communications électroniques, sur la question de la modification des conditions contractuelles de fourniture d'un service de communications électroniques. Selon l'article L. 224-33 du code de la consommation, les fournisseurs d'accès à internet et de forfaits mobiles peuvent modifier les conditions contractuelles d'un accord à durée indéterminée sans accord explicite du consommateur, par simple communication. Le consommateur dispose alors de quatre mois pour s'opposer à cette modification. Or la notification de la modification arrive bien souvent par courrier électronique, parfois dans le dossier indésirable du consommateur. De plus, le refus du consommateur n'est pas toujours possible par simple retour de *mail*. Ainsi, les modifications de contrat peuvent donc s'appliquer sans que le consommateur n'ait eu accès à l'information. Il souhaite savoir si le Gouvernement est susceptible de modifier l'article L. 224-33 du code de la consommation afin de ne rendre possible la modification des conditions contractuelles de fourniture d'un service de communications électroniques qu'avec l'accord explicite du consommateur.

Texte de la réponse

L'article L. 224-33 du code de la consommation, prévoit en effet, que « tout projet de modification des conditions contractuelles est notifié par le fournisseur de services de communications électroniques au consommateur, de manière claire et compréhensible, sur support durable au moins un mois avant son entrée en vigueur. Ce même projet informe le consommateur qu'il peut, s'il n'accepte pas ces nouvelles conditions, résilier le contrat sans aucun frais et sans droit à dédommagement dans un délai de quatre mois suivant la notification du projet de modification. (...) ». En application de cet article, le consommateur dispose 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 de quatre mois suivant la notification) ou expresse (si le consommateur communique à l'opérateur sa volonté d'accepter la modification). La



situation où le consommateur peut refuser la modification tout en conservant les conditions initiales de son contrat n'est pas prévue par la réglementation et relève de la politique commerciale de chaque fournisseur de communications électroniques. Néanmoins, bien que les modalités permettant ce refus constituent un choix propre à chaque opérateur, l'information permettant de refuser cette offre commerciale doit être non équivoque et aisément compréhensible par le consommateur. De la même manière, l'utilisation d'un lien hypertexte obsolète par exemple, pourrait, sous réserve de l'appréciation souveraine des tribunaux, constituer un délit de pratique commerciale trompeuse. L'article L. 224-33 a été actualisé en mai 2021 lors de la transposition en droit français de la directive 2018/1972 du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen. Dans la mesure où cette directive est d'harmonisation maximale (article 101.1), les États membres n'avaient pas la possibilité de prendre des mesures plus favorables aux consommateurs que celles contenues dans la directive (sauf cas particulier). Par conséquent, cette pratique est légale et ne peut être modifiée par le droit national. Sur ce marché, le législateur européen a estimé que le jeu de la concurrence jouait suffisamment librement, sous la surveillance des autorités de régulation européennes et nationales, pour que le consommateur puisse toujours trouver une offre à prix compétitif. En tout état de cause, les corps de contrôle sont vigilants quant à la bonne application de l'article L. 224-33 du code de la consommation et ne manqueraient pas de prendre les mesures appropriées dans l'hypothèse où des manquements seraient constatés. Les opérateurs devant notifier la modification sur support durable, de manière claire et compréhensible, une absence de notification sur support durable serait systématiquement sanctionnée par les enquêteurs. Néanmoins, le courriel constituant un support durable, il reste de la responsabilité du consommateur de vérifier régulièrement les courriels reçus à l'adresse de contact qu'il a communiquée à son fournisseur.