



16ème législature

Question N° : 9058	De M. Michel Herbillon (Les Républicains - Val-de-Marne)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique		Ministère attributaire > Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > Modification abusive des offres téléphoniques et internet	Analyse > Modification abusive des offres téléphoniques et internet.
Question publiée au JO le : 20/06/2023 Réponse publiée au JO le : 12/09/2023 page : 8140		

Texte de la question

M. Michel Herbillon interroge M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur la pratique des opérateurs télécoms et internet qui peuvent faire souscrire des options aux clients sans que ces derniers n'aient donné leur accord. Les offres peuvent ainsi évoluer en y imposant des options qui pour les refuser nécessitent de contacter directement le service client. Cette pratique peut pénaliser le consommateur qui se retrouve devoir payer des services pour lesquels il n'a pas donné volontairement son consentement. Il voudrait connaître les mesures que compte prendre le Gouvernement pour renforcer la protection du consommateur dans ce domaine.

Texte de la réponse

Selon les dispositions de l'article L. 224-33 du code de la consommation, « 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 l'opérateur. Dans le premier cas, il peut choisir de refuser la modification, et n'a donc pas d'autre option que de résilier son contrat dans des conditions fixées par l'article L. 224-33 précité. Les modalités permettant ce refus constituent un choix propre à chaque opérateur, sous réserve que l'information soit non équivoque et aisément compréhensible par le consommateur. 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. Par ailleurs, la résiliation est facilitée par la nouvelle fonctionnalité gratuite de résiliation en ligne des contrats introduites à l'article L. 215-1-1 du code de la consommation par la loi n° 2022-1158 du 16 août 2022 portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat (MUPA). Ce dispositif de résiliation simplifiée, conçu pour éviter au consommateur de rester captif d'un opérateur économique, permet au client d'un professionnel offrant la possibilité de souscrire des contrats par voie électronique d'effectuer les démarches nécessaires à la résiliation en ligne de son contrat. Cette fonctionnalité, instaurée par le décret n° 2023-182 du 16 mars 2023 relatif aux modalités techniques de résiliation et de dénonciation des contrats et règlements par voie électronique, est entrée en vigueur le 1er juin 2023, et s'applique aux contrats de services de communications

électroniques. Dans le second cas, le consommateur accepte la modification, et l'acceptation peut être alors tacite (si le consommateur n'entreprend 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). Cet article ne prévoit pas que le consommateur puisse refuser la modification tout en conservant les conditions initiales de son contrat mais chaque fournisseur de communications électroniques reste libre de le proposer. L'article L. 224-33 a été modifié 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, les États membres n'ont pas la possibilité d'adopter des mesures plus favorables aux consommateurs que celles fixées par la directive (sauf cas particulier). Par conséquent, l'article L. 224-33, dans sa rédaction actuelle, est légal et les conditions de modification des contrats en cours ne peuvent être encadrées plus strictement dans 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 compétitive. La DGCCRF est vigilante 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 et abus seraient constatés.