



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 62427

Texte de la question

M. Jacques Gersperrin attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation sur les pratiques contestables des opérateurs de téléphonie en matière de respect des obligations contractuelles. Un de ses administrés lui a fait remarquer par exemple qu'il avait souscrit un abonnement auprès de Wanadoo, devenu Orange, et que, par message électronique, Orange lui indiquait au mois de septembre dernier faire évoluer son tarif (25 % d'augmentation !) et lui précisait : « votre facture du mois de septembre tiendra compte automatiquement de cette évolution de tarif ». Il semble qu'il incombait à Orange de provoquer la résiliation du contrat et de proposer un nouveau contrat au nouveau tarif modifié plutôt que de l'imposer ainsi à son cocontractant. Il l'interroge sur les moyens contraignants dont il peut disposer pour éviter ce type de pratique inadmissible.

Texte de la réponse

La protection des consommateurs contre les modifications unilatérales de contrat constitue l'une des nombreuses dispositions protectrices prévues à la section II du chapitre I du titre II du code de la consommation. Cette disposition a été introduite par la loi n° 2004-669 du 9 juillet 2004 et elle est codifiée à l'article L. 121-84 de ce code. Le premier alinéa de cet article L. 121-84 prévoit que « tout projet de modification des conditions contractuelles de fourniture d'un service de communications électroniques est communiqué par le prestataire au consommateur 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 outre, les deuxième et troisième alinéas de l'article L. 121-84 précité disposent respectivement que « pour les contrats à durée déterminée ne comportant pas de clause déterminant précisément les hypothèses pouvant entraîner une modification contractuelle ou de clause portant sur la modification du prix, le consommateur peut exiger l'application des conditions initiales jusqu'au terme de la durée contractuelle » et que « toute offre de fourniture d'un service de communications électroniques s'accompagne d'une information explicite sur les dispositions relatives aux modifications ultérieures des conditions contractuelles ». Les corps d'enquête de la direction générale de la concurrence, de la consommation, et de la répression des fraudes sont attentifs à la bonne application de ces dispositions par les opérateurs et ne manquent pas de prendre des mesures appropriées si des manquements sont constatés. L'opérateur Orange a ainsi été conduit à reporter la date des hausses tarifaires qu'il avait annoncées au mois d'août 2009 pour certaines de ses offres, afin de se mettre en conformité avec l'article L. 121-84 du code de la consommation. Ceci a permis aux abonnés qui ne souhaitaient pas accepter les nouvelles conditions tarifaires d'exercer le droit de résiliation de leur contrat pendant le délai de quatre mois prévu par le législateur.

Données clés

Auteur : [M. Jacques Gersperrin](#)

Circonscription : Doubs (2^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 62427

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 27 octobre 2009, page 10074

Réponse publiée le : 19 janvier 2010, page 587