ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

télévision

Question écrite n° 4428

Texte de la question

M. Damien Meslot attire l'attention de Mme la ministre de la culture et de la communication sur la question de la résiliation d'un contrat d'abonnement, notamment pour la télévision. En effet, de nombreux clients se plaignent des opérateurs qui ne respectent pas le contrat au moment de la résiliation de ce dernier. Il arrive que le contrat ne mentionne aucun frais de résiliation au-delà de la durée initiale et après préavis. Or les opérateurs réclament des fonds de préavis, des indemnités de résiliation suite à des conditions générales qui ont évolué et dont l'abonné n'a jamais eu connaissance. C'est pourquoi il lui demande de bien vouloir tout mettre en ½uvre pour que les opérateurs téléphoniques mettent un terme à de telles pratiques.

Texte de la réponse

Les procédures de résiliation des contrats de communications électroniques sont encadrées par plusieurs dispositions du code de la consommation. En premier lieu, le consommateur doit être informé des conditions de résiliation de son contrat. Le contrat de service de communications électroniques doit notamment comporter des informations sur la durée du contrat, les conditions de renouvellement et d'interruption des services et du contrat (article L. 121-83). De plus, lorsque des frais de résiliation sont prévus au contrat (ce qui concerne essentiellement les offres triple services : télévision, téléphone, Internet), l'opérateur de communications électroniques ne peut facturer au consommateur que les frais correspondant aux coûts que lui-même supporte pour la résiliation (article L. 121-84-7). Par ailleurs, en cas de modification du contrat par le fournisseur de services de communications électroniques, celui-ci doit informer le consommateur du projet de modification au moins un mois à l'avance en précisant que le consommateur, s'il n'accepte pas les nouvelles conditions, peut résilier le contrat sans pénalité de résiliation (dans le cas où le consommateur est engagé sur une certaine période) pendant un laps de temps de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification (article L. 121-84). Une modification des conditions générales qui prévoirait l'introduction de frais de résiliation devrait se faire en conformité avec les dispositions de cet article. L'ensemble de ces règles est de nature à assurer une protection efficace du consommateur. A ce titre, et notamment dans le cadre d'enquêtes diligentées par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), les pouvoirs publics veillent à ce que les dispositions du code de la consommation soient respectées par les opérateurs de communications électroniques. Des mesures appropriées ne manqueraient pas d'être prises en cas de manquements constatés.

Données clés

Auteur : M. Damien Meslot
Circonscription : Territoire de Belfort (1re circonscription) - Les Républicains
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 4428
Rubrique : Audiovisuel et communication
Ministère interrogé : Culture et communication

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/14/questions/QANR5L14QE4428

Ministère attributaire : Économie sociale et solidaire et consommation

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 18 septembre 2012, page 5069
Réponse publiée au JO le : 15 janvier 2013, page 540