



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

téléphone

Question écrite n° 93340

Texte de la question

M. Jean-Pierre Dufau attire l'attention de M. le ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique sur la modification de forfait téléphonique, telle qu'annoncée par un opérateur qui est en train d'être opérée sur le territoire. En effet, un message est actuellement envoyé aux détenteurs de téléphones mobiles : « au-delà de l'enveloppe Internet incluse dans votre forfait, vous continuerez à surfer en 3G/4G sans réduction de vitesse au prix de 0,01 euros/Mo. Vous pourrez revenir en vitesse réduite (non facturé) en 1 clic depuis votre compte client ». Or ce message est envoyé à tous les détenteurs, même si ces derniers sont mineurs. Les personnes responsables aimeraient être celles à recevoir en priorité l'information concernant ce changement majeur. En effet, le temps que tous les clients aient bien compris ce que ce changement dans la facturation (par défaut donc) va impliquer, les opérateurs concernés vont pouvoir facturer des sommes non négligeables et de manière légale car la consommation sera alors considérée comme hors forfait. Les opérateurs concernés se protègent, arguant qu'un SMS devrait prévenir l'utilisateur qu'il a atteint son plafond. Mais ce SMS sera indifféremment envoyé, que l'utilisateur soit majeur ou mineur. Aussi il lui demande s'il n'est pas temps de revoir la manière dont les forfaits téléphoniques sont souscrits, surtout lorsqu'il s'agit de forfaits souscrits par des parents pour leurs enfants. Les personnes responsables devraient en effet être les premières informées de toute modification concernant les forfaits de leurs enfants.

Texte de la réponse

L'article L. 121-84 du code de la consommation prévoit les obligations que les opérateurs de communications électroniques doivent respecter lorsqu'ils souhaitent procéder à une modification unilatérale des conditions contractuelles d'un abonnement. Cet article prévoit notamment que l'opérateur qui souhaite modifier les conditions contractuelles de fourniture de son service, en informe le consommateur un mois avant l'entrée en vigueur des modifications. Ce dernier bénéficie d'un droit de résiliation sans pénalité de résiliation ni droit à dédommagement jusque dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification. Les dispositions de l'article L. 121-84 du code de la consommation s'appliquent à toute modification, qu'elle soit substantielle ou non et favorable ou défavorable au consommateur. Au cas d'espèce, un opérateur a décidé de modifier les conditions contractuelles relatives aux conséquences d'un dépassement de l'enveloppe internet incluse dans le forfait. Une fois le volume de données prévu au contrat atteint, le consommateur peut continuer à naviguer en 3G/4G avec une qualité de service inchangée mais avec une tarification hors forfait, alors que le contrat initialement souscrit prévoyait une réduction du débit mais sans facturation supplémentaire. Le consommateur doit être informé de cette modification conformément aux dispositions de l'article L. 121-84 du code de la consommation sur un support durable. Sous réserve de l'appréciation souveraine des tribunaux, c'est bien le souscripteur qui doit être le destinataire principal de cette information qui porte sur la modification du contrat qu'il a lui-même souscrit. Sur un plan général, en application du mandat donné au conseil national de la consommation (CNC) par le ministre délégué en charge de la consommation en octobre 2012, un groupe de travail est chargé de faire des propositions pour améliorer la protection des consommateurs notamment lorsque l'utilisateur de l'abonnement de communications électroniques est mineur. Le groupe de travail s'est déjà réuni le

7 décembre 2015 et le 12 janvier 2016 et se réunira à nouveau au deuxième trimestre 2016.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Pierre Dufau](#)

Circonscription : Landes (2^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 93340

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Économie, industrie et numérique

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [16 février 2016](#), page 1416

Réponse publiée au JO le : [31 mai 2016](#), page 4686