



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Encadrement des forfaits téléphoniques

Question écrite n° 12942

Texte de la question

Mme Véronique Louwagie attire l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès du ministre de la cohésion des territoires, sur la hausse automatique des forfaits téléphoniques. Dans son édition n° 573, d'octobre 2018, UFC Que Choisir fait part de la réception par plusieurs abandonnés de grands opérateurs téléphoniques, de courriers leur annonçant une hausse de leur forfait mobile, à partir du 1er octobre 2018, en échange d'une augmentation significative de leur quota de données. Aussi, si les opérateurs n'ont effectivement pas le droit d'imposer la souscription d'options payantes aux abonnés, ils précisent que les clients ont, bien entendu, la possibilité de s'opposer à cette modification automatique de leur contrat en notifiant leur refus ou en résiliant leur abonnement conformément à l'article L. 224-33 du code de la consommation. Cette pratique est donc légale et la non réponse à un courrier annonçant la modification de l'offre forfaitaire entraîne donc un consentement tacite des abonnés, lesquels préfèrent parfois accepter une légère hausse de leur forfait plutôt que de se lancer dans des démarches administratives. Il souhaiterait connaître les intentions du Gouvernement sur ce sujet.

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 de fourniture d'un service de communications électroniques est communiqué par le prestataire au consommateur par écrit ou sur un autre support durable à la disposition de ce dernier 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. » Il s'agit d'une réglementation sectorielle issue de l'article 20.4 de la directive 2002/22/CE du Parlement européen et du conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs. Cette disposition est reprise dans des termes similaires par la nouvelle directive établissant un code des communications électroniques européen qui a été adoptée le 11 décembre 2018 et fera prochainement l'objet d'une transposition en droit interne. La nouvelle directive étant l'harmonisation maximale, la disposition concernée sera donc conservée dans une rédaction proche de celle de l'actuel article L. 224-33 du code de la consommation.

Données clés

Auteur : [Mme Véronique Louwagie](#)

Circonscription : Orne (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 12942

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : [Cohésion des territoires \(M. le SE auprès du ministre\)](#)

Ministère attributaire : [Économie et finances](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [2 octobre 2018](#), page 8641

Réponse publiée au JO le : [12 mars 2019](#), page 2374