



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Augmentation des tarifs téléphoniques

Question écrite n° 38019

Texte de la question

M. Nicolas Dupont-Aignan appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la relance sur l'augmentation des prix des forfaits téléphoniques. De nombreux consommateurs français ont récemment observé une augmentation unilatérale et arbitraire de leur forfait téléphonique par leur opérateur, sans qu'il ne leur soit possible de s'y opposer et sans qu'aucune limite ne soit instaurée par la loi. En effet, l'article L. 121-83 du code de la consommation autorise ces méthodes, à condition que l'opérateur en avertisse l'abonné au préalable et au minimum un mois avant la mise en œuvre effective des modifications du contrat. Le consommateur dispose alors d'un droit de résiliation de son contrat sans pénalité, ni droit à dédommagement pour l'opérateur, jusqu'au quatrième mois après l'entrée en vigueur de la modification. Les clients sont bien souvent asphyxiés par ces augmentations brutales et excessives, *a fortiori* dans la période de crise économique et sociale que l'on traverse, et n'ont hélas d'autres choix que de s'y résigner. Aussi, il lui demande si le Gouvernement entend légiférer à ce sujet pour mettre fin à ces pratiques ou tout du moins les limiter par l'instauration d'un plafond.

Texte de la réponse

L'article L. 224-33 du code de la consommation, prévoit que « 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 son opérateur. Soit il refuse la modification, dans ce cas il n'a pas d'autre option que de résilier son contrat dans les conditions fixées par l'article L. 224-33 précité. Soit il accepte la modification, dans ce cas, l'acceptation peut être tacite (si le consommateur ne fait 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). L'article L. 224-33 a été actualisé 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 (article 101.1), les États membres n'avaient pas la possibilité de prendre, sur cette disposition, des mesures plus favorables aux consommateurs que celles contenues dans la directive. Par conséquent, cette pratique est légale et ne peut être modifiée par 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 à prix compétitif. En tout état de cause, les corps de contrôle sont vigilants 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 seraient constatés.

Données clés

Auteur : [M. Nicolas Dupont-Aignan](#)

Circonscription : Essonne (8^e circonscription) - Non inscrit

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 38019

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : [Économie, finances et relance](#)

Ministère attributaire : [Économie, finances et relance](#)

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [13 avril 2021](#), page 3193

Réponse publiée au JO le : [7 septembre 2021](#), page 6710