ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Modifications unilatérales de contrats d'abonnement téléphonique et internet

Question écrite n° 2456

Texte de la question

M. Guillaume Garot attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur la régulation des modifications de contrats d'abonnement à des services de communication électroniques. La modification unilatérale, par un opérateur, d'un contrat d'abonnement internet ou de téléphonie mobile souscrit par un particulier est régie par l'article L. 224-33 du code de la consommation, qui l'autorise sous certaines conditions : annonce au consommateur sur un support durable - courrier ou *mail*, possibilité de résiliation sous 4 mois de l'abonnement en cas de refus de la modification. Cette pratique de modification unilatérale est de plus en plus répandue et donne souvent lieu à des abus dus au manque de précision de la réglementation en vigueur. Ainsi, l'opérateur n'est dans l'obligation ni de donner au consommateur la possibilité de refuser la nouvelle offre en gardant son abonnement actuel, ni de fournir un moyen simple de refuser ou de résilier l'offre. Les courriers ou e- *mails* reçus par les particuliers redirigent souvent vers des *flashcodes* ou des URL, difficilement accessibles pour une partie de la population. Plus largement, cette pratique apparaît excessivement intrusive, voire assimilable à une forme de tromperie commerciale dans certains cas, lorsque le changement d'offre est sans fondement (par exemple, augmentation du crédit internet alors même que la consommation de l'abonné est basse). Alors que la loi interdit aux opérateurs de modifier unilatéralement les abonnements pour la plupart de leurs autres services (musique, logiciels de sécurité), le cas des contrats internet et téléphoniques apparaît de plus en plus comme une exception inacceptable. Il souhaite donc connaître les mesures envisagées par le Gouvernement afin de durcir les dispositions de l'article L. 224-33 du code de la consommation, voire d'assimiler la modification unilatérale de contrats d'abonnement internet et téléphonique à une vente sans commande préalable, interdite par l'article L. 121-12 du code de la consommation.

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. Dans le premier cas, il refuse la modification, et n'a donc pas d'autre option que de résilier son contrat dans les conditions fixées par l'article L. 224-33 précité. Les modalités permettant ce refus constituent un choix propre à chaque opérateur, sous réserve que l'information soit non équivoque et aisément compréhensible par le consommateur. L'utilisation d'un lien hypertexte obsolète par exemple, pourrait, sous réserve de l'appréciation souveraine des tribunaux, constituer un délit de pratique commerciale trompeuse. Par ailleurs, la résiliation sera facilitée par la nouvelle fonctionnalité gratuite de résiliation en ligne des contrats introduite à l'article L. 215-1-1 du code de consommation par la loi n° 2022-1158 du 16 août 2022 portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat (MUPA). Ce dispositif de

résiliation simplifiée, conçu pour éviter au consommateur de rester captif d'un opérateur économique, permettra au client d'un professionnel offrant la possibilité de conclure des contrats par voie électronique d'effectuer les démarches nécessaires à la résiliation en ligne de son contrat. Cette fonctionnalité entrera en vigueur au plus tard le 1er juin 2023, et s'appliquera aux contrats de services de communications électroniques. Dans le second cas, le consommateur accepte la modification, et l'acceptation peut être alors tacite (si le consommateur n'entreprend 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). Cet article ne prévoit pas que le consommateur puisse refuser la modification tout en conservant les conditions initiales de son contrat mais chaque fournisseur de communications électroniques reste libre de le proposer. L'article L. 224-33 a été modifié 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'ont pas la possibilité d'adopter des mesures plus favorables aux consommateurs que celles fixées par la directive (sauf cas particulier). Par conséquent, l'article L. 224-33, dans sa rédaction actuelle, est légal et les conditions de modification des contrats en cours ne peuvent être encadrées plus strictement 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 compétitive. 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 et abus seraient constatés. Les opérateurs doivent notamment notifier la modification sur un « support durable », de manière claire et compréhensible, une absence de notification sur ce type de support étant systématiquement relevée par les enquêteurs. Le courriel (à la différence du SMS) constituant un support durable, il reste de la responsabilité du consommateur de vérifier régulièrement les courriels reçus à l'adresse de contact qu'il a communiquée à son fournisseur. Enfin, les consommateurs ne sont pas dans l'obligation d'utiliser l'URL ou le QR-Code indiqué sur le support durable et doivent pouvoir prendre directement contact avec le fournisseur de service de communications électroniques pour résilier leur abonnement dans le délai de 4 mois suivant la notification, ou refuser la modification du contrat lorsque l'opérateur leur en donne la possibilité.

Données clés

Auteur : M. Guillaume Garot
Circonscription : Mayenne (1re circonscription) - Socialistes et apparentés (membre de l'intergroupe NUPES)
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 2456
Rubrique : Consommation
Ministère interrogé : Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique
Ministère attributaire : Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 25 octobre 2022, page 4804
Réponse publiée au JO le : 7 mars 2023, page 2185