



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Le consentement présumé : encadrement de la souscription à des options payantes

Question écrite n° 5045

Texte de la question

M. Hubert Ott interroge M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, chargé de la transition numérique et des télécommunications sur l'encadrement de la souscription à des options payantes et la nécessité de modifier l'application du « consentement présumé ». De nombreuses personnes subissent des augmentations de leurs forfaits box ou mobile du fait de l'ajout d'options payantes. Même si les opérateurs informent leurs clients en respectant le délais d'un mois prévu par l'article L. 224-33 du code de la consommation, il est parfois difficile pour les consommateurs de s'opposer à ces augmentations, notamment pour les personnes âgées. De plus, l'information pouvant être un simple *mail*, les clients de ces opérateurs peuvent facilement ne pas prendre connaissance de l'information. Ainsi, il souhaite connaître la position du Gouvernement sur le passage du « consentement présumé » à un « consentement préalable » lors de la souscription à des options payantes dans le cadre d'abonnements téléphoniques et internet, afin de s'assurer du réel consentement des utilisateurs.

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, 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 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. Hubert Ott](#)

Circonscription : Haut-Rhin (2^e circonscription) - Démocrate (MoDem et Indépendants)

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 5045

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Transition numérique et télécommunications

Ministère attributaire : Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [31 janvier 2023](#), page 862

Réponse publiée au JO le : [25 avril 2023](#), page 3848