

Modification des contrats d'abonnement Internet ou de téléphonie Services numériques

1^{er} trimestre 2022

L'AFOC 05 appelle les consommateurs à rester vigilants lors des modifications des contrats d'abonnement Internet ou de téléphonie qu'ils détiennent. Les fournisseurs de service de communications électroniques modifient régulièrement les contrats les liant à leurs abonnés, qu'il s'agisse de leur proposer de modifier leur forfait, par exemple par une augmentation du volume des données allouées à l'abonnement mobile, une amélioration de la vitesse de connectivité à internet ou l'ajout d'un service de télévision payante.

Ces modifications sont, le plus souvent, accompagnées d'une augmentation du prix de l'abonnement.

Il convient d'être attentif quant à la nature et sur la portée de ces modifications.

Pour mémoire, le Code de la consommation (article L. 224-33) autorise les fournisseurs de service de communications électroniques à effectuer une modification unilatérale du contrat. Cette modification doit toutefois être précédée d'une information à destination de l'abonné, annoncée sur support durable (par lettre ou par courriel) au moins un mois avant son entrée en vigueur. En application de cet article, le consommateur dispose de quatre mois, après l'entrée en vigueur de la modification, pour résilier son contrat sans pénalité (et sans droit à dédommagement).

Il n'est pas possible d'exiger le maintien du contrat initial. L'absence de réaction du consommateur vaut accord : il est donc recommandé aux abonnés de lire très attentivement les lettres ou courriels envoyés par leur opérateur.

Les opérateurs n'ont cette possibilité de modification unilatérale du contrat que pour les seuls services de communications électroniques. En revanche la réglementation en vigueur n'autorise pas à effectuer une modification unilatérale de l'abonnement sur d'autres services comme par exemple l'ajout d'un abonnement à des services d'écoute de musique, l'accès à des services de téléchargement de logiciels, etc. Dans ces cas de figure, l'opérateur devra obtenir l'accord exprès de l'abonné.

Les services de la répression des fraudes rappellent qu'une modification unilatérale du contrat pour des services ne relevant pas des communications électroniques est en effet susceptible de constituer une vente sans commande préalable, interdite par l'article L. 121-12 du Code de la consommation, pratique commerciale prohibée.

Pour aller plus loin : Un opérateur peut-il modifier le contrat qui me lie à lui ? | Arcep
<https://www.arcep.fr/demarches-et-services/utilisateurs/un-operateur-peut-il-modifier-le-contratqui-me-lie-a-lui.html>