

Fiche pratique

Contrats : droits du consommateur et de l'opérateur

L'ordonnance n°2021-650 du 26 mai 2021, entrée en vigueur le 28 mai 2021, portant transposition de la Directive 2018/1972 (UE) du 11 décembre 2018 établissant un Code des communications électroniques européen, est venue apporter des modifications aux dispositions régissant les contrats de communications électroniques.

Définition de la notion de « services de communications électroniques »

La nouvelle définition du « service de communications électroniques » englobe trois types de services : un service d'accès à internet, un service de communications interpersonnelles et un service consistant totalement ou principalement en la transmission de signaux (services de machine à machine et radiodiffusion). Ainsi, sont désormais comprises dans cette notion non seulement les communications vocales traditionnelles entre deux personnes, mais aussi les courriers électroniques, les services de messagerie (WhatsApp) ou les discussions de groupe.

Définition de la notion du « très haut débit »

On entend par réseau de communications électroniques à très haut débit, un réseau pouvant fournir des services à une vitesse supérieure ou égale à 30 Mb/s.

Information précontractuelle

Voici la liste des informations précontractuelles que le fournisseur de services de communications électroniques est tenu de communiquer au consommateur avant la conclusion d'un contrat :

- Qualité du service, frais d'activation, durée minimale requise pour pouvoir bénéficier de promotions, frais liés au changement de fournisseur, conditions d'indemnisation et de remboursement ouvertes aux consommateurs,
- Faculté dont disposent les consommateurs pour s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique ainsi que le droit des consommateurs de décider de faire figurer ou non les données à caractère personnel le concernant dans un annuaire,
- Principales caractéristiques de chaque service fourni, prix et conditions tarifaires, conditions de renouvellement et de résiliation,
- Informations relatives au traitement des données à caractère personnel,
- Faculté de recourir à un Médiateur de la consommation,
- Eventuelles contraintes d'accès aux services d'urgence ou à la localisation de l'appelant.

Récapitulatif contractuel

Tout fournisseur de services de communications électroniques doit transmettre au consommateur avant la conclusion du contrat un récapitulatif contractuel comprenant les principales caractéristiques du service souscrit, de façon claire et compréhensible et ce, sur un support durable ou dans un document facilement téléchargeable : description de l'offre, prix applicable, débit minimal normalement disponible et maximal pour le téléchargement descendant et ascendant, informations relatives à la durée, le renouvellement et la résiliation du contrat et les frais y afférents, informations permettant de prendre contact avec le fournisseur en cas de réclamation, recours à un médiateur ...

Si le fournisseur de services de communications électroniques n'est pas en mesure de le transmettre au moment de la souscription, il doit le communiquer au consommateur dès que possible.

Bon à savoir :

Le contrat prend effet lorsque le consommateur a confirmé son accord après la réception du récapitulatif contractuel. Ce document fait partie intégrante du contrat.

Modification du contrat à l'initiative du fournisseur

Le fournisseur de services de communications électroniques a le droit de modifier le contrat souscrit sous réserve d'en informer le consommateur, sur support durable, au moins un mois avant la modification, conformément aux dispositions prévues par l'article L.224-33 du Code de la consommation.

Il est prévu désormais qu'en cas de modification unilatérale des conditions contractuelles, le consommateur peut résilier sans frais son abonnement dans le délai de quatre mois suivant la notification par le fournisseur de services de communications électroniques du projet de modification du contrat.

Cette disposition comporte trois exceptions :

- Lorsque les modifications sont toutes exclusivement au bénéfice du consommateur,
- Lorsqu'il s'agit des modifications purement administratives qui n'ont pas d'incidence négative pour le consommateur,
- Lorsque la modification découle directement de la législation applicable.

Offres groupées

Un consommateur qui a souscrit une offre groupée de services ou une offre groupée de services et d'équipements terminaux, est désormais en droit de demander la résiliation de la totalité du contrat en cas de non-conformité ou de défaut de fourniture d'un des éléments de l'offre groupée.

Par exemple, un consommateur ayant souscrit une offre internet (ADSL, Fibre) et une offre mobile de manière simultanée lui permettant ainsi de bénéficier de certaines remises ou avantages, peut solliciter la résiliation de l'abonnement mobile en cas d'échec d'activation de l'offre internet.

Fonctionnalité de surveillance et maîtrise des consommations

Les fournisseurs de services de communications électroniques doivent mettre à la disposition du consommateur une fonctionnalité gratuite permettant de surveiller et de maîtriser l'usage de chacun des services, lorsque ceux-ci sont facturés en fonction de la durée ou du volume de consommation. Cette fonctionnalité permet d'informer le consommateur des niveaux de consommation atteints, notamment en indiquant le volume ou la durée d'usage de ces services en fonction du type d'offre, et des consommations en hors-forfait ou associées à des services à valeur ajoutée. Ces informations actualisées en temps utile, doivent être facilement accessibles.

Par ailleurs, il est également prévu qu'une notification soit envoyée au consommateur lorsqu'un service compris dans son offre est entièrement consommé ou lorsqu'un plafond de consommation va être bientôt atteint.

Facturation pour le compte de tiers : mécanisme de blocage

Les fournisseurs de services de communications électroniques doivent mettre à disposition des consommateurs une fonctionnalité gratuite, facilement identifiable et accessible permettant d'empêcher la facturation des produits ou des services pour le compte de tiers.

Résiliation d'une offre mobile

Tout consommateur peut demander la résiliation sans frais de son offre mobile lorsqu'il existe un écart significatif entre les performances annoncées dans le contrat et les performances réelles d'un service de communications électroniques, autre qu'un service d'accès à l'internet.

Bon à savoir :

En cas de résiliation, si le consommateur choisit de conserver le mobile acquis à tarif subventionné inclus dans le contrat, le montant de l'indemnité susceptible de lui être réclamée en contrepartie ne peut excéder ni la valeur prorata temporis convenue au moment de la conclusion du contrat, ni le montant dû, hors subvention, au titre des mensualités restantes à courir jusqu'à la fin de la période d'engagement. Cependant, si aucune clause ne prévoit la valeur du mobile, aucune indemnité ne peut être réclamée.

Résiliation sans entraves

Les informations sur les conditions et procédures de résiliation des services et, le cas échéant, de restitution du matériel, doivent être communiquées au consommateur de manière directe,

facilement accessible et sans qu'il soit besoin pour le consommateur de se mettre en relation avec le fournisseur de services de communications électroniques.

Portabilité d'un numéro fixe ou mobile

Le délai de portage est porté à un jour ouvrable, sous réserve de la disponibilité de l'accès, sauf demande expresse du client.

Il est également prévu que le nouveau fournisseur de services de communications électroniques veille à ce que l'activation du service d'accès à l'internet ait lieu dans les plus brefs délais possibles, et qu'en tout état de cause, la perte de service éventuelle pendant la procédure de changement de fournisseur ne dépasse pas un jour ouvrable.

Indemnisation en cas de retard de portage de numéro ou perte de numéro de téléphone

Tout consommateur peut, lors d'un changement de fournisseur de services de communications électroniques demander la portabilité (« ou conservation ») de son numéro, fixe ou mobile.

Un nouveau dispositif d'indemnisation est défini en cas de retard ou d'échec de portage :

En cas de retard de portage du numéro

L'indemnité offerte au consommateur ne peut être inférieure par jour de retard, au cinquième du prix mensuel TTC de l'abonnement au service souscrit. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'au rétablissement du service de communication électronique par le nouveau fournisseur.

Exemple : l'abonné règle un forfait au tarif de 19,99 € par mois. Si le retard est de 60 jours, l'indemnité sera d'un montant de 239,88 € ($(19,99 \text{ €} / 5) \times 60 \text{ jours}$).

En cas de perte du numéro ayant fait l'objet d'une demande de portage

L'indemnité ne peut être inférieure à vingt-quatre fois le prix mensuel TTC de l'abonnement au service souscrit par le consommateur auprès du fournisseur responsable de la perte de la portabilité.

Exemple : l'abonné règle un forfait au tarif de 19,99 € par mois. En cas de perte du numéro, l'abonné sera indemnisé d'un montant de 479,76 € ($19,99 \text{ €} \times 24 \text{ mois}$).

En cas de non-présentation du technicien à un rendez-vous lié à une procédure de portage ou à un changement de fournisseur

Le montant de l'indemnité ne peut être inférieur, par jour de retard, au cinquième du prix mensuel TTC de l'abonnement. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'à la présentation effective du technicien à un nouveau rendez-vous ou, jusqu'à son annulation par le consommateur.

Bon à savoir :

L'indemnisation est due par le fournisseur de services de communications électroniques responsable du retard de portage du numéro ou de la perte du numéro et doit être versée dans les 30 jours suivant la demande du client.