

Hausse de la TVA dans les télécoms : un kit de l'UFC-Que Choisir pour une résiliation sereine

Le gouvernement a entériné, dans la loi de finances pour 2011, une hausse de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) dans le secteur des télécommunications.

Ce secteur bénéficiait jusqu'alors d'une TVA à taux réduit (5,5 %) sur une portion du prix des abonnements de téléphonie mobile permettant d'accéder aux contenus télévisuels, ainsi que sur les abonnements groupés intégrant l'accès à Internet, la télévision, la téléphonie fixe (*triple play*) et, parfois, la téléphonie mobile (*quadruple play*).

Cette modification du régime fiscal de la TVA entraîne des conséquences pratiques pour les consommateurs : une augmentation de prix pour de nombreux abonnements, les opérateurs ayant décidé de répercuter cette hausse.

Il se peut que cette hausse vous concerne quand bien même votre abonnement ne comprend pas l'accès à la télévision, les opérateurs profitant de la confusion pour augmenter l'ensemble de leurs tarifs.

Ce guide a pour objectif de vous exposer vos droits et vos démarches dans le cadre de cette nouvelle donne. Nous espérons qu'il répondra à vos attentes.

Sommaire :

- 1 - Le nouveau prix de votre abonnement va être trop élevé pour votre budget, pouvez-vous le résilier ?
- 2 - Pourrez-vous garder votre numéro ?
- 3 - J'ai pris un abonnement ou j'ai renouvelé celui-ci récemment, puis-je tout de même bénéficier de ces dispositions ?
- 4 - Mon téléphone n'accepte que les cartes SIM de mon opérateur actuel, pourra-t-il être débloqué lors de ma résiliation ?
- 5 - Je suis chez Free, est-ce que, malgré ma résiliation, je serai redevable des frais d'activation à perception différée ?



1. Le nouveau prix de votre abonnement va être trop élevé pour votre budget, pouvez-vous le résilier ?

La hausse de la TVA a une conséquence juridique : elle modifie les conditions contractuelles de votre engagement.

Vous vous êtes engagé, lors de la souscription à votre forfait, à payer une somme à échéance fixe (tous les mois), pour que votre opérateur vous fournisse un service déterminé.

Si l'une des conditions de votre abonnement est modifiée de manière unilatérale par l'opérateur, ce dernier doit obtenir votre consentement aux nouvelles conditions.

C'est la situation dans laquelle de nombreux abonnés vont se trouver début 2011 avec le nouveau taux de TVA qui, s'il est répercuté par l'opérateur, modifie les conditions contractuelles.

Le comportement à adopter est le suivant :

Vérifier que les conditions générales de votre opérateur lui permettent de réviser le prix de votre contrat (présence d'une clause prévoyant qu'il est en droit de modifier le prix des prestations).

Si tel n'est pas le cas, votre opérateur ne peut modifier unilatéralement le prix de votre abonnement.

Dans le cas d'un contrat à durée indéterminée, en principe, il ne peut normalement que résilier votre contrat moyennant le respect d'un préavis raisonnable.

Dans le cas d'un contrat à durée déterminée, vous pouvez exiger l'application des conditions initiales jusqu'au terme de la durée contractuelle¹.

- **Si votre opérateur s'est effectivement réservé la faculté de réviser votre contrat :**

Vous devez être informé par votre opérateur de son projet de modification des conditions tarifaires au moins un mois avant son entrée en vigueur².

1. Selon l'article L.121-84 alinéa 2 du code de la consommation : *Pour les contrats à durée déterminée ne comportant pas de clause déterminant précisément les hypothèses pouvant entraîner une modification contractuelle ou de clause portant sur la modification du prix, le consommateur peut exiger l'application des conditions initiales jusqu'au terme de la durée contractuelle.*

2. Selon l'article L.121-84 alinéa 1^{er} du code de la consommation : *Tout projet de modification des conditions contractuelles de fourniture d'un service de communications*

Dans le cas où vous refuseriez ces nouvelles conditions, quelle qu'en soit la raison, vous avez la faculté de résilier votre abonnement sans pénalité et sans dédommagement possible pour votre opérateur, même si vous êtes encore dans le cadre d'une période d'engagement de 12 ou 24 mois.

- À partir de quand pouvez-vous résilier votre contrat ?

Vous pouvez résilier votre contrat à compter du moment où vous avez été informé par votre opérateur de son projet de modification des conditions tarifaires et au plus tard dans les quatre mois suivant l'entrée en vigueur de cette modification.

- Votre opérateur pourra-t-il solliciter le paiement de frais de résiliation ou de pénalités correspondant à la période d'engagement initiale minimale restant à courir ?

D'une manière générale, les frais et pénalités que les opérateurs sont autorisés à vous facturer lors de la résiliation de votre contrat sont strictement encadrés.

En effet, un opérateur ne peut vous facturer que les frais correspondant aux coûts qu'il a effectivement supportés au titre de la résiliation, sans préjudice, le cas échéant, des dispositions contractuelles portant sur le respect d'une durée minimum d'exécution du contrat³.

Pour ce qui est des frais de résiliation, ou « coûts », ce sont des sommes que l'opérateur doit supporter en raison de votre résiliation (sommes dues à des tiers, frais réellement exposés et justifiés).

Pour ce qui est des pénalités correspondant à la période de votre engagement, elles représentent, en simplifiant, le manque à gagner résultant de la résiliation⁴.

électroniques est communiqué par le prestataire au consommateur au moins un mois avant son entrée en vigueur, assorti de l'information selon laquelle ce dernier peut, tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, résilier le contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, jusque dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification.

3. Selon l'article L.121-84-7 du code de la consommation : *Le fournisseur de services ne peut facturer au consommateur que les frais correspondant aux coûts qu'il a effectivement supportés au titre de la résiliation, sans préjudice, le cas échéant, des dispositions contractuelles portant sur le respect d'une durée minimum d'exécution du contrat.*

Les frais mentionnés au présent article ne sont exigibles du consommateur que s'ils ont été explicitement prévus dans le contrat et dûment justifiés.

4. En réalité, la somme que l'opérateur est autorisé à vous facturer est fonction de la durée initiale de votre engagement et de la durée restant à courir : article L.121-84-6 du code de la consommation.

UFC – Que Choisir



Cependant, l'article L.121-84 du code de la consommation précise très clairement que la résiliation effectuée en application de ce texte doit intervenir **sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement.**

Le professionnel ne peut donc vous facturer ni les frais de résiliation, ni les pénalités correspondant à la période de votre engagement initial minimal restant à courir.



Modèle de courrier de résiliation

Prénom NOM

N° rue

Code postal – Ville

N° d'abonné

Adresse du service
clients de votre
opérateur

Objet : Résiliation de mon abonnement n° XXXXX

(CONSEIL : A ADRESSER EN LETTRE RECOMMANDEE AVEC ACCUSE DE RECEPTION)

Ville, le date

Madame, Monsieur,

Vous m'avez informé(e) par courrier/courriel en date du DATE de la modification, à compter du DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR MENTIONNÉE, des conditions contractuelles/des conditions tarifaires qui me lient à vous dans le cadre du contrat mentionné en objet.

En vertu de l'article L.121-84 du code de la consommation, je vous prie de bien vouloir procéder à la résiliation de ce contrat d'abonnement qui, conformément à cet article, doit intervenir sans frais.

(FACULTATIF) Le paiement de mon abonnement s'effectuait par prélèvement automatique sur mon compte. En conséquence, je vous prie de bien vouloir faire le nécessaire afin que mon compte ne soit plus prélevé à compter de la résiliation.

Enfin, et conformément à l'article 38 de la loi n°78-17, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, je souhaite exercer mon droit d'opposition sur les données à caractère personnel collectées lors de ma souscription à cet abonnement puis lors de l'exécution du contrat et m'oppose à toute utilisation ultérieure, notamment à des fins de prospection commerciale.

En vous remerciant par avance de votre diligence, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Prénom NOM
SIGNATURE

2. Pourrez-vous garder votre numéro ?

En tant que consommateur, il vous est reconnu un droit à la portabilité de votre numéro limitée à dix jours⁵.

L'Autorité de régulations des communications électroniques et des postes prévoit notamment quatre situations dans lesquelles vous êtes inéligible au portage du numéro :

- **incapacité** du demandeur de portage (vous ne pouvez demander le portage que des numéros dont vous êtes titulaire) ;
- **données incomplètes ou erronées** (vous devez fournir des informations de portage correctes à l'opérateur receveur) ;
- **impayé** au moment de la demande de portage ;
- **numéro inactif** (le portage vous sera refusé si le numéro est résilié ou si une demande de portage est déjà en cours).

Pour faire usage de ce droit à la portabilité, notamment dans le contexte actuel de modifications des conditions tarifaires, il ne faut pas résilier auprès de l'opérateur que vous quittez.

Le comportement à adopter est le suivant.

- Vous devez tout d'abord obtenir auprès de l'opérateur que vous quittez votre relevé d'identité opérateur (RIO). Ce RIO s'obtient au moyen d'un appel vers un serveur vocal.
- Vous devez ensuite souscrire un contrat d'abonnement auprès de votre nouvel opérateur en lui signalant que vous souhaitez faire usage de votre droit à conserver votre numéro actuel en usant de la portabilité.

Cette demande entraînera la résiliation de votre contrat d'abonnement auprès de votre opérateur actuel au terme d'une procédure dont se chargera votre nouvel opérateur.

- Enfin, pour écarter tout risque que votre ancien opérateur n'interprète la résiliation par le nouvel opérateur comme une résiliation classique, nous vous recommandons d'adresser un

5. Selon l'article L.44 I. alinéa 8 du code des postes et des communications électroniques : *Les offres mentionnées à l'alinéa précédent doivent permettre à l'abonné qui le demande de changer d'opérateur tout en conservant son numéro dans un délai maximum de dix jours, sauf demande expresse de l'abonné. La demande de conservation du numéro, adressée par l'abonné à l'opérateur auprès duquel il souscrit un nouveau contrat, est transmise par ce dernier à l'opérateur de l'abonné. Sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement, le portage effectif du numéro entraîne la résiliation du contrat qui lie cet opérateur à l'abonné au plus tard dans le délai de dix jours précité.*

UFC – Que Choisir



courrier à votre opérateur actuel lui expliquant que compte tenu de la modification de ses conditions tarifaires, vous avez effectué les démarches nécessaires auprès d'un nouvel opérateur afin qu'il résilie votre contrat d'abonnement et qu'il mette en œuvre le portage de votre numéro.



Modèle de courrier d'information de résiliation et de portage

Prénom NOM

N° rue

Code postal – Ville

N° d'abonné

Adresse du service
clients de votre
opérateur

Objet : Avertissement de résiliation sans frais de mon abonnement n° XXXXX avec portage du numéro à venir

(CONSEIL : A ADRESSER EN LETTRE RECOMMANDEE AVEC ACCUSE DE RECEPTION)

Ville, le DATE,

Madame, Monsieur,

Vous m'avez informé(e) par courrier/courriel en date du DATE de la modification, à compter du DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR MENTIONNÉE, des conditions contractuelles/des conditions tarifaires qui me lient à vous dans le cadre du contrat mentionné en objet.

Compte tenu de cette modification, et en application des articles L.121-84 du code de la consommation et L.44-1 du code des postes et des télécommunications, j'ai confié à un nouvel opérateur un mandat pour vous demander la portabilité de mon numéro actuel, le 06 XX XX XX XX, laquelle emporte résiliation mon contrat.

Conformément aux dispositions précitées, je vous précise que la demande de résiliation, motivée par la modification de vos conditions contractuelles et tarifaires, interviendra par l'intermédiaire de mon mandataire.

Enfin, et conformément à l'article 38 de la loi n°78-17, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, je souhaite exercer mon droit d'opposition sur les données à caractère personnel collectées lors de ma souscription à cet abonnement puis lors de l'exécution du contrat et m'oppose à toute utilisation ultérieure, notamment à des fins de prospection commerciale.

En vous remerciant par avance de votre diligence, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Prénom NOM
SIGNATURE



3. J'ai pris un abonnement ou j'ai renouvelé celui-ci récemment, puis-je tout de même bénéficier de ces dispositions ?

Tout dépend ici de votre situation.

L'article L.121-84 du code de la consommation vous reconnaît la faculté de résilier votre contrat en raison des modifications contractuelles si vous ne les avez pas déjà « *expressément acceptées* ».

Pour apprécier votre situation, le comportement à adopter est le suivant.

Vérifiez les documents qui vous ont été communiqués lors de votre souscription récente ou lors du renouvellement de votre abonnement.

Si ces documents annoncent d'ores et déjà de manière précise, chiffrée (par exemple : « *votre abonnement passera alors de 25 € à 26,50 €* ») et datée les conséquences des modifications contractuelles à venir, vous ne pourrez pas résilier votre contrat.

En revanche, si les documents n'évoquent pas les modifications contractuelles à venir, ou s'ils ne font qu'évoquer une hausse future ou éventuelle du prix, mais qu'à aucun moment elle n'est ni chiffrée, ni datée, on ne peut pas considérer que vous ayez donné votre accord exprès aux nouvelles conditions.

Dans ce cas, vous vous retrouvez dans une situation identique à celle évoquée au point 1 du présent kit.

L'opérateur doit vous informer de la modification un mois avant son entrée en vigueur et vous pourrez résilier votre contrat dès cette date et au plus tard dans les quatre mois suivant l'entrée en vigueur de la modification.

NB : la situation est la même que vous veniez de conclure un contrat d'abonnement ou bien que vous veniez de renouveler votre engagement.

Généralement, les renouvellements se font au moyen d'avenants, qui sont des contrats.

Donc, dans ce cas comme dans le cas de la conclusion d'un nouveau contrat d'abonnement, l'étendue de vos engagements dépend du contenu des documents qui vous ont été remis et que vous avez acceptés.

Reportez-vous-y.

4. Mon téléphone n'accepte que les cartes SIM de mon opérateur actuel, pourra-t-il être débloqué lors de ma résiliation ?

La faculté dont dispose votre opérateur de bloquer votre téléphone afin qu'il ne soit utilisable que sur son propre réseau est strictement encadrée et uniquement justifiée en raison des risques de vol et des potentielles atteintes qui pourraient en découler pour lui.

Si votre opérateur peut effectivement faire activer, lorsque vous achetez votre téléphone, des dispositifs vous empêchant de le connecter à un autre réseau que le sien, il n'en demeure pas moins :

- que votre opérateur a l'obligation de vous informer de l'existence de ce mécanisme préalablement à son activation ;
- que vous avez le droit de demander à tout moment que ce mécanisme soit désactivé ;
- que votre opérateur a l'obligation de vous communiquer systématiquement et gratuitement la procédure de désactivation de ce mécanisme à l'issue d'une période au plus égale à la durée de votre engagement éventuel auprès de lui, cette durée ne devant en aucun cas excéder six mois à compter de la date de conclusion de votre contrat d'abonnement⁶.

Si votre téléphone est bloqué mais que vous résiliez votre contrat en raison des modifications des conditions contractuelles/tarifaires, vous ne serez plus engagé contractuellement à l'égard de votre opérateur.

Or, dès lors qu'il n'y a plus d'engagement contractuel, votre opérateur a l'obligation de vous communiquer systématiquement et gratuitement la procédure de désactivation du verrouillage de votre téléphone.

S'il ne le fait pas, vous pourrez l'exiger et ce dernier ne pourra en aucun cas prétendre au versement d'une quelconque somme à ce titre.

Pour l'abonné souhaitant obtenir le code de désactivation du verrouillage de son appareil, il lui est possible d'ajouter, dans son courrier de résiliation ou d'information de résiliation et de portage, la mention suivante :

« Je vous remercie par ailleurs de me communiquer dans les meilleurs délais et gratuitement le code de déblocage de mon appareil.

6. Décision de l'ARCEP n° 2005-1083 du 8 décembre 2005 précisant les droits et obligations concernant les opérateurs fournissant des services GSM ou ITM-2000, homologuée par un arrêté du 7 mars 2006.

UFC – Que Choisir



En effet, cette demande intervenant dans le cadre de la fin de mon engagement auprès de vos services sur le fondement de l'article L 121-84 du code de la consommation, la transmission de ce code ne peut m'être facturée. »

5. Je suis chez Free, est-ce que, malgré ma résiliation, je serai redevable des frais d'activation à perception différée ?

Le cas est particulier chez Free.

En effet, cet opérateur, qui prétend ne pas percevoir de pénalités de résiliation, facture lors de la rupture du contrat des « frais d'activation à perception différée ».

En pratique, si vous partez trop tôt après vous être engagé chez Free, vous êtes redevable de ces « frais d'activation à perception différée ».

L'UFC-Que Choisir considère qu'il ne s'agit ici que d'un argument sémantique dont l'effet est bel et bien de tenir le consommateur captif par le biais de frais prétendument dégressifs sur trois ans, bien qu'ils repartent à zéro à chaque modification (déménagement, mais aussi souscription à une option).

C'est la raison pour laquelle l'UFC-Que Choisir a engagé une action en justice contre Free afin de voir supprimée cette pratique alambiquée freinant la concurrence et la liberté des consommateurs. La décision interviendra au cours du mois de février et le tribunal se prononcera quant à la légalité de cette pratique.

En attendant, Free pourrait tenter d'arguer que ces frais ne sanctionnent pas la résiliation, mais l'ouverture de votre ligne, qu'ils étaient dus lors de votre abonnement, et qu'ils ne peuvent donc être considérés comme des pénalités de résiliation.

L'UFC-Que Choisir considère que Free ne devrait pas pouvoir facturer ces frais dans le cadre spécifique de la résiliation entraînée par une modification des conditions contractuelles comme celle qui s'apprête à entrer en vigueur, celle-ci devant intervenir « *sans pénalité* » pour le consommateur et « *sans droit à dédommagement* » pour l'opérateur.

Pour l'abonné Free souhaitant résilier son contrat en raison de la modification du prix, il lui est conseillé d'ajouter, dans son courrier de résiliation mais sans que l'UFC-Que Choisir soit en mesure de lui garantir que Free y donnera suite, la mention suivante :

« La présente résiliation intervenant sur le fondement de l'article L.121-84 du code de la consommation, elle s'applique sans pénalité de réalisation et sans que vous ayez droit à un quelconque dédommagement. »

Dans ce contexte, je vous remercie de bien vouloir prendre en compte le fait que je ne suis absolument pas redevable des frais d'activation à perception différée que vous facturez habituellement dans le cadre d'une rupture de contrat, et donc de ne pas me les prélever. »