

Suite à l'augmentation des prix, relative au passage à 19,6% de la TVA sur l'ensemble des offres de services de communications électroniques, les consommateurs ont la possibilité de rompre sans frais leur engagement. Refusant que les opérateurs entravent le départ de leurs clients, les associations de l'UFC - Que Choisir de la région Nord - Pas de Calais proposent gratuitement au consommateur un kit pour aider ceux qui le souhaitent à résilier leur forfait.

La loi de finances de 2011 a mis fin à l'existence d'une TVA à 5,5% sur une partie plus ou moins importante des forfaits de services de communication électroniques (Internet fixe et téléphonie mobile). Toutes les offres passent donc au taux unique de 19,6%. Pour compenser la fin de cette facilité fiscale les opérateurs ont décidé d'augmenter les prix de leurs services.

Ce réajustement des tarifs constitue une modification des conditions du contrat, ce qui, comme le prévoit l'article 121-84 du code de la consommation, autorise le consommateur à résilier sans frais son abonnement à compter de la notification et jusqu'à 4 mois après l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs.

Après les bricolages fiscaux des opérateurs, l'UFC-Que Choisir entend éviter que les opérateurs déploient des trésors d'imagination pour freiner, voire refuser, la résiliation.

Dans cette perspective, les associations de l'UFC - Que Choisir du Nord - Pas de Calais mettent à disposition des consommateurs un kit dédié qui contient le matériel nécessaire pour informer le consommateur de ses droits et l'aider, le cas échéant, à résilier son abonnement dans de bonnes conditions.

Ce kit, comprenant un document « questions/réponses » ainsi que des modèles de lettre, doit permettre aux consommateurs de répondre aux principales questions posées par ce changement tarifaire, à savoir :

- 1 - Puis-je résilier mon contrat ?
- 2 - Puis-je garder mon numéro si je change d'opérateur ?
- 3 - J'ai pris un abonnement ou j'ai renouvelé celui-ci récemment, puis-je tout de même résilier mon abonnement et changer d'opérateur ?
- 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 abonné chez Free, est-ce que si je résilie, je serai redevable des « frais d'activation à perception différée » de l'opérateur ?