



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Conditions de résiliation d'un abonnement internet

Question écrite n° 16734

### Texte de la question

M. Jean-François Portarrieu attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur les conditions de résiliation d'un abonnement internet et notamment la complexification des nouvelles procédures mises en place par les fournisseurs d'accès. En effet, si auparavant, quelques « clics » suffisaient pour obtenir une lettre de résiliation et l'adresse postale à laquelle l'envoyer, cela ne semble aujourd'hui plus être toujours le cas. Certains sites ne permettent plus d'imprimer de lettre de résiliation et ne font que fournir des liens vers les procédures adaptées. Ainsi, pour changer de fournisseurs d'accès, il faut contacter la plateforme téléphonique pour que les services communiquent l'adresse à laquelle il faut envoyer le courrier de résiliation et le matériel. Or, selon certains consommateurs, il apparaîtrait qu'après plusieurs étapes de vérification, le service de résiliation reste injoignable. Après plusieurs tentatives auprès du téléconseiller, celui-ci souhaiterait d'abord connaître les raisons qui poussent à résilier et refuserait même de donner l'adresse. Cette situation ne semble pas normale pour le consommateur et pourrait porter atteinte à la liberté de tous. Ainsi, il souhaite connaître sa position à ce sujet et savoir s'il aurait eu connaissance de cas similaires.

### Texte de la réponse

La direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a été saisie de nombreuses plaintes de consommateurs signalant avoir rencontré des difficultés pour résilier leur contrat de services de communications électroniques. Une enquête est actuellement menée par la DGCCRF afin de s'assurer que les conditions de résiliation des opérateurs respectent un ensemble de dispositions, mentionnées ci-après de manière non exhaustive, susceptibles de s'appliquer à ce type de situation. Le code de la consommation prévoit à son article R. 111-1 4° que le professionnel communique au consommateur avant qu'il ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, les conditions de sa résiliation. En outre, l'article R. 212-2 8° indique que sont présumées abusives les clauses ayant pour objet ou pour effet de « soumettre la résolution ou la résiliation du contrat à des conditions ou modalités plus rigoureuses pour le consommateur que pour le professionnel ». S'agissant de l'obligation d'information précontractuelle, l'article L. 221-5 6° du code de la consommation impose au professionnel de communiquer au consommateur, de manière lisible et compréhensible « Les informations relatives aux coordonnées du professionnel, le cas échéant aux coûts de l'utilisation de la technique de communication à distance, à l'existence de codes de bonne conduite, le cas échéant aux cautions et garanties, aux modalités de résiliation, aux modes de règlement des litiges et aux autres conditions contractuelles, [...] ». Concernant les abonnements à des services de communications électroniques fixes et mobiles, le dispositif de portabilité permet de changer d'opérateur en laissant la responsabilité au nouvel opérateur (auprès duquel on a souscrit un nouveau contrat) de faire la démarche de résiliation auprès de l'ancien opérateur. Dans le cas d'une résiliation sans changement d'opérateur, l'envoi d'une lettre recommandée à l'opérateur est, dans la plupart des cas, suffisant. La durée de préavis de résiliation par un consommateur est également encadrée par l'article L. 224-39 du code de la consommation qui prévoit qu'elle ne peut excéder dix jours à compter de la réception par le fournisseur de la demande de résiliation. Enfin, un opérateur qui rendrait ses conditions de résiliation trop compliquées de façon à dissuader les consommateurs de

résilier pourrait faire l'objet de poursuites pénales pour pratique commerciale trompeuse sur les droits des consommateurs. Le point g) du 2) de l'article L. 121-2 du code de la consommation dispose à ce sujet qu'« Une pratique commerciale est trompeuse si elle est commise dans l'une des circonstances suivantes : (...) 2° Lorsqu'elle repose sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur et portant sur l'un ou plusieurs des éléments suivants : (...) g) Le traitement des réclamations et les droits du consommateur ; (...) ». Il existe donc un dispositif législatif et réglementaire cohérent permettant d'assurer la bonne information et la protection du consommateur souhaitant résilier un contrat.

## Données clés

**Auteur :** [M. Jean-François Portarrieu](#)

**Circonscription :** Haute-Garonne (5<sup>e</sup> circonscription) - La République en Marche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 16734

**Rubrique :** Consommation

**Ministère interrogé :** [Économie et finances](#)

**Ministère attributaire :** [Économie et finances](#)

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [12 février 2019](#), page 1258

**Réponse publiée au JO le :** [2 avril 2019](#), page 3018