ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Accord tacite et présumé des hausses tarifaires dans la téléphonie

Question écrite n° 22993

Texte de la question

M. Bertrand Sorre attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur l'acceptation tacite et présumée de la modification unilatérale du contrat et de la hausse tarifaire ainsi induite pour le consommateur, notamment dans le cadre d'abonnements téléphoniques. Si la hausse des tarifs des abonnements téléphoniques proposés par les opérateurs du marché est tout à fait légale tant qu'elle est notifiée dans un délai d'un mois avant la date d'effet à l'abonné, elle n'en pose pas moins quelques interrogations sur la faculté pour le consommateur d'exprimer clairement et aisément son refus. En effet, l'article L. 224-33 du code de la consommation dispose que « [l'abonné] 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 ». Or les opérateurs qui ont procédé à des hausses ces dernières semaines ont parfois, dans leurs courriels d'information, notifié leurs abonnés dans ce délai mais avec des modalités variables d'expression du consentement. Plusieurs abonnés rencontrés s'émeuvent ainsi de ne pouvoir accéder à leur espace en ligne qui devrait leur permettre de refuser cette offre. Cette lecture restrictive de la loi susmentionnée, comptant sur la rupture du contrat plutôt que sur une acceptation clairement exprimée par le consommateur, est préjudiciable aux citoyens. Il lui demande donc si des réflexions sont en cours sur cette question, afin notamment de favoriser une logique d'accord préalable du consommateur à l'égard des conditions contractuelles et, à défaut, de permettre aux Français de pouvoir refuser de manière plus transparente et plus aisée ces hausses tarifaires.

Données clés

Auteur : M. Bertrand Sorre
Circonscription : Manche (2e circonscription) - La République en Marche
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 22993
Rubrique : Consommation
Ministère interrogé : Économie et finances
Ministère attributaire : Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 24 septembre 2019, page 8225
Question retirée le : 21 juin 2022 (Fin de mandat)