



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Augmentation des tarifs de forfaits téléphonique « à vie »

Question écrite n° 37627

Texte de la question

M. Bruno Questel attire l'attention de Mme la secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie, des finances et de la relance, chargée de l'économie sociale, solidaire et responsable, sur la problématique de l'augmentation des forfaits téléphoniques garantis « à vie ». En effet, alors que les clients pensaient ne pas connaître d'augmentation de leur forfait, les opérateurs, sous couvert d'une augmentation de *data*, ont pu, pour certains, augmenter leur offre de 80 %. Cette pratique, bien que discutable, n'est pas condamnable tant que l'opérateur s'inscrit dans le cadre de l'article L. 224-33 du code de la consommation, qui prévoit que les opérateurs télécoms ont le droit de modifier leurs tarifs quand bon leur semble à condition de prévenir leurs clients et de leur laisser la possibilité soit de refuser l'offre, soit de résilier leur abonnement sans frais pendant les 4 mois suivant le changement d'offre. Cependant, les consommateurs concernés s'estiment souvent trompés, surtout lorsqu'ils pensaient avoir souscrit un forfait « à vie ». En réalité, aucun opérateur ne s'engage à ne jamais augmenter le tarif d'un forfait jusqu'à ce que son client le résilie. Une partie d'entre eux, pour souligner que le prix de leur forfait n'augmentera pas automatiquement au bout de 6 mois ou 1 an, n'hésite pas dans leurs publicités, à apposer les mentions « Pas seulement la première année », « Même après 1 an », ou encore « Sans prix qui double au bout d'un an ». Ce n'est pas le cas des sites internet spécialisés ou des comparateurs de forfaits, qui n'hésitent pas à indiquer comme étant « à vie » des forfaits qui ne le sont pas. Ce sont ces mentions sur ces sites intermédiaires, indépendantes des opérateurs eux-mêmes, qui trompent les consommateurs. C'est pourquoi il souhaiterait connaître la position du Gouvernement sur cette question, et savoir s'il est envisagé de modifier le cadre juridique pour protéger davantage les consommateurs contre ces mentions mensongères.

Texte de la réponse

Dans le cadre de la commercialisation des abonnements téléphoniques, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) s'assure que l'information fournie au consommateur sur les caractéristiques essentielles du contrat n'est pas de nature à induire en erreur. Par ailleurs, la DGCCRF est particulièrement attentive au strict respect des dispositions de l'article L. 224-33 du code de la consommation. L'utilisation à tort de la mention « à vie » pour des offres promotionnelles sans conditions de durée émane principalement de sites internet ou de forums spécialisés, et non de la communication des opérateurs eux-mêmes. Dans ces conditions, ce n'est que dans l'hypothèse où il pourrait être démontré que l'utilisation de la mention « à vie » résulte du contrat de filiation entre le fournisseur de communication électronique et le site internet spécialisé que la pratique pourrait être qualifiée de pratique commerciale trompeuse au sens du 2° de l'article L. 121-2 du code de la consommation (pratiques commerciales reposant sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur les consommateurs). De même, dès lors que les messages commerciaux directement mis en avant par les fournisseurs (comme « sans prix qui double au bout d'un an ») se révéleraient mensongers, la pratique pourrait être qualifiée comme trompeuse, puisque les dispositions de l'article L. 224-33 du code de la consommation, qui permettent en effet à un opérateur de procéder à une modification unilatérale de contrat

sont, sous réserve de l'appréciation souveraine des tribunaux, sans effet sur le caractère trompeur d'une communication qui met en avant l'intangibilité du prix alors que le prix du forfait est ensuite réévalué à la hausse. Néanmoins, sur ce point particulier, la DGCCRF n'a à ce jour constaté aucun discours commercial permettant d'initier des poursuites pénales. Par conséquent, dans la mesure où ce type de mention, dès lors qu'elles se révèlent fausses et cherchent à induire en erreur peut déjà faire l'objet de poursuites au titre de l'interdiction des pratiques commerciales trompeuses, le Gouvernement n'envisage pas de modifier l'environnement juridique applicable. Cependant, le Gouvernement est particulièrement attentif à ces questions et souhaite intensifier fortement les contrôles portant sur les contrats de filiation entre les opérateurs et les sites internet spécialisés.

Données clés

Auteur : [M. Bruno Questel](#)

Circonscription : Eure (4^e circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 37627

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : [Économie sociale, solidaire et responsable](#)

Ministère attributaire : [Économie, finances et relance](#)

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [30 mars 2021](#), page 2726

Réponse publiée au JO le : [3 mai 2022](#), page 3011