

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 Internet, les opérateurs ayant décidé de répercuter cette hausse.

Initialement, les opérateurs Orange et SFR avait également prévu de répercuter la hausse de la TVA sur les abonnements de téléphonie mobile.

Face à la mobilisation de l'UFC Que Choisir et de ses associations locales pour accompagner les consommateurs dans leurs démarches de résiliation, Orange et SFR ont indiqué renoncer à répercuter la hausse de la TVA sur les abonnements de téléphonie mobile, mettant ainsi fin à la possibilité de résilier leur abonnement pour les personnes qui n'avaient pas d'ores et déjà engagé une telle procédure.

Sommaire :

- 1 - Le nouveau prix de votre abonnement va être trop élevé pour votre budget, pouvez-vous le résilier ?
2. J'ai pris un abonnement Internet récemment, puis-je tout de même bénéficier de ces dispositions ?
- 3 - 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 résiliation.

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.

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 : À ADRESSER EN LETTRE RECOMMANDÉE AVEC ACCUSÉ DE RÉCEPTION)

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. J'ai pris un abonnement Internet 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.

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.

3. 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. »