

# Mobiles: Orange a perdu avec ses clauses abusives

Tout le monde le sait, les contrats d'abonnement à la téléphonie mobile recèlent mille et un pièges. Surtout lors d'une résiliation de contrats suite à un vol ou une perte.

Ces clauses ont été jugées abusives par les associations de consommateurs qui ont poursuivi l'opérateur Orange. Après avoir perdu en première instance, la filiale de France Télécom espérait mieux en appel. Raté, la cour d'appel de Versailles a confirmé le jugement du tribunal de grande instance (TGI) de Nanterre. Ce dernier enjoignait l'opérateur de retirer huit clauses abusives et une illicite de son contrat d'abonnement. Parmi les clauses jugées abusives figure l'impossibilité pour un abonné de résilier son contrat à tout moment, pour un motif qu'il estime légitime. La clause illicite concernait les frais de recouvrement en cas d'impayé. Désormais, un client Orange « *pourra résilier son contrat pendant la période initiale d'abonnement pour un motif légitime même non listé au contrat* », a indiqué l'UFC Que Choisir, l'association qui a saisi la justice. Parmi les motifs légitimes, le vol du portable, « *car c'est surtout ce qui est revendiqué par les consommateurs* », poursuit l'UFC. Orange dispose d'un délai d'un mois après la décision pour retirer ces clauses. L'opérateur doit également adresser un SMS à ses abonnés les informant des modifications au contrat apportées par le jugement, et publier la décision sur la page d'accueil de son site, ainsi que dans trois journaux. Cette victoire juridique devrait pousser Bouygues Télécom et SFR à négocier à l'amiable avec l'association. La justice étant du côté du consommateur.