

TVA et résiliations sans frais: le régulateur sort de son silence

L'Arcep (Autorité de régulation des communications électroniques et des postes) est finalement sortie de sa réserve concernant les polémiques qui accompagnent les conditions de résiliation des abonnés suite à l'augmentation récente des forfaits Internet et mobiles. Rappelons que ses augmentations sont la conséquence de la hausse de la TVA de 5,5 % à 19,6 % (dans le cadre de la loi des finances 2011) de certains services inscrits dans le contrat. Hausse que la plupart des fournisseurs d'accès ont reportés sur la facture du client créant ainsi une rupture de contrat qui ouvre alors la porte de la résiliation sans frais pour l'abonné comme le stipule [le code de la consommation](#).

Sauf que cette situation n'arrange pas les affaires des opérateurs (sauf, peut-être, Bouygues Telecom qui, tout en retenant ses clients, tente d'attirer les déçus d'Orange et SFR en [ne touchant pas à ses tarifs mobiles](#) confrontés à des clients qui profitent de la situation pour changer de fournisseur, s'offrir un nouveau téléphone à peu de frais ou choisir un forfait plus intéressant sans subir toute la période d'engagement qui peut aller jusqu'à deux ans. Des opérateurs qui mettent donc des bâtons dans les roues des résiliations comme [a pu le constater l'UFC-Que choisir](#).

L'abonné peut résilier sans droit à dédommagement

Jusqu'alors, l'Arcep ne s'était pas prononcée sur les points litigieux comme les frais de sorties, le suivi du numéro ou encore la date à partir de laquelle la résiliation sans frais est effective. Après avoir rappelé les évolutions qui entraînent ces ruptures de contrat, l'Arcep confirme dans son [communiqué](#) que l'abonnée « *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* ».

Le régulateur rappelle par ailleurs que le portabilité du numéro est compatible avec la résiliation pour motif légal, telle que la rupture de contrat, comme le prévoit les articles L. 44 et D. 406-18 du code des postes et des communications électroniques (CPCE). L'Arcep conseille néanmoins de laisser au nouvel opérateur le soin d'effectuer l'ensemble des démarches auprès de l'ancien opérateur. « *L'abonné ne doit en aucun cas résilier son contrat directement auprès de l'ancien opérateur sous peine de perdre la possibilité de conserver son numéro : c'est le portage effectif du numéro qui entraîne la résiliation de l'ancien contrat.* »

SFR rappelé à l'ordre

Et si le client se voit exiger des pénalités financières par son ancien opérateur, il lui est alors recommandé de demander, par courrier et une fois le portage du numéro effectué, le remboursement de la facturation induite en rappelant ses droits face à la rupture effective de contrat.

Des points que confirme également la DGCCRF qui va même plus loin concernant SFR. L'opérateur faisait en effet valoir que tous les contrats souscrits après le 16 novembre, date à partir de laquelle

SFR a signifié les futures augmentation à ses abonnés, n'entreraient pas dans les conditions propres à la rupture de contrat. Faux, à répondu la direction de la répression des fraudes, motivant notamment l'analyse par le fait que les futurs tarifs n'étaient pas précisés. Comment, dans ces conditions, le client peut-il accepter des contrat dont il ne connaît pas l'évolutivité? Un argument que SFR a apparemment accepté de recevoir. Aux consommateurs de bien se faire comprendre auprès de leur opérateur.