

**J. 216/05-09**

annule et remplace la fiche J. 216/08-03

## LES LITIGES DE TÉLÉPHONIE MOBILE

*En dix ans, le nombre d'utilisateurs de téléphones portables a été multiplié par dix. Heureusement, le nombre des litiges n'a pas suivi cette progression.*

*Les problèmes liés à la couverture du réseau ont à peu près disparu et le code de la consommation comporte aujourd'hui un chapitre consacré aux communications électroniques, qui rééquilibre les droits des consommateurs face aux opérateurs. De leur côté, ces derniers se sont efforcés de faciliter le règlement des litiges en créant un système de médiation.*

*Cependant, les problèmes n'ont pas complètement disparu et vous pouvez y être un jour confronté. Cette fiche pratique fait le point sur les principales questions et donne des pistes de résolution des éventuels conflits.*

### POUR COMBIEN DE TEMPS ÊTES-VOUS ENGAGÉ ?

Il existe des formules sans engagement, résiliables à tout moment. Mais la plupart des forfaits sont proposés avec une période d'engagement de 12 ou 24 mois (pas davantage : c'est interdit). Le consommateur doit alors disposer d'un vrai choix, et tout forfait de 24 mois doit également être proposé pour 12 mois. Le prix de l'abonnement pourra alors être plus élevé, mais il ne doit pas être « discriminant », dit la loi, c'est-à-dire dissuasif<sup>1</sup>. Au cours de cette période d'engagement, l'abonné ne peut pas résilier (sauf s'il a un motif légitime, voir en page suivante). Pour lui permettre de savoir à quelle date il pourra résilier, chaque facture indique obligatoirement soit la durée de l'engagement restant à courir (par exemple : trois mois), soit la date de la fin de l'engagement (par exemple : le 24 mars 2011<sup>2</sup>). Si cette date est déjà passée, la facture devra également le signaler.

Au terme de ces 12 ou 24 mois, les contrats se poursuivent généralement aussi longtemps que l'abonné n'aura pas résilié son abonnement. Mais le contrat peut aussi prévoir qu'à son terme, l'abonnement est reconduit pour une nouvelle période d'engagement ferme de 12 ou 24 mois, à moins que l'abonné ne résilie dans les délais. Dans ce cas, l'opérateur doit rappeler à chaque abonné – par écrit et au plus tôt trois mois, au plus tard un mois avant la fin du contrat – qu'il peut empêcher ce renouvellement en résiliant. Si l'opérateur n'effectue pas ce rappel, l'abonné peut mettre un terme au contrat à tout moment, à compter de la date de reconduction et sans pénalité<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Article L. 121-84-6 1° du code de la consommation.

<sup>2</sup> Article L. 121-84-3 du code de la consommation.

<sup>3</sup> Article L. 136-1 du code de la consommation.

## QUAND ET COMMENT POURREZ-VOUS RÉSILIER ?

- Si vous n'êtes pas engagé pour une durée fixe, ou si vous avez dépassé cette période d'engagement et que votre contrat est maintenant sans durée, vous pouvez résilier quand vous le souhaitez. Votre résiliation prendra effet dix jours après sa réception par l'opérateur, ou à la date plus éloignée que vous aurez choisie et précisée dans votre courrier.
- Si vous êtes lié par une durée de contrat, de 12 ou 24 mois, il faut distinguer selon que vous avez un motif légitime de résilier ou non.

### Vous résiliez pour un motif légitime

Un motif légitime, c'est un événement qui vous prive de la possibilité d'utiliser normalement votre forfait. Dans une telle situation, vous avez le droit de résilier sans pénalité. Les contrats prévoient toujours quelques-uns de ces motifs : le chômage, les difficultés financières suivies par une commission de surendettement, le décès, l'hospitalisation d'une certaine durée, l'incarcération, le déménagement en zone non couverte par l'opérateur, par exemple. Cette liste ne peut pas être limitative<sup>4</sup> et vous pouvez invoquer un motif qui n'y figure pas, mais à condition de démontrer qu'il est insurmontable. Vous ne pourrez pas, par exemple, invoquer la perte ou le vol de votre portable, car il est toujours possible de le remplacer; mais les perturbations régulières de votre ligne peuvent constituer un motif légitime pour résilier (voir ci-dessous).

À noter qu'en cas de résiliation pour motif légitime, on vous demandera de rendre le portable fourni dans le cadre du forfait.

### Vous n'avez pas de motif légitime

Vous souhaitez profiter des offres de la concurrence, vous êtes déçu par l'offre de votre opérateur et vous résiliez sans attendre la fin de votre période d'engagement. Vous devrez payer les indem-

nités de résiliation prévues dans votre contrat. Elles sont égales au montant de la totalité des mensualités restant à courir jusqu'au terme du contrat. Toutefois, si vous avez souscrit un contrat de plus de 12 mois et que vous résiliez au cours de la seconde année, la pénalité est limitée au quart des mensualités à échoir<sup>5</sup>. Par exemple, si vous êtes à 8 mois de l'échéance, vous devrez payer l'équivalent de 2 mois d'abonnement.

Cette réduction de pénalité est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2008; elle s'applique également aux contrats conclus avant cette date.

### Comment résilier ?

Les contrats précisent dans quelle forme l'abonné peut résilier et exigent d'une façon générale l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception au service clients de l'opérateur, dans le délai de préavis (voir ci-dessous).

Mais le consommateur n'est pas tenu de résilier lui-même le contrat lorsqu'il change d'opérateur et qu'il demande à conserver son numéro de téléphone, car c'est alors le nouvel opérateur qui se charge de tout (voir l'encadré en page suivante).

#### Le délai de préavis

Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2008, le délai de préavis est de dix jours, même si vous avez signé un ancien contrat prévoyant un délai d'un ou deux mois. Au bout de dix jours à compter de la réception de la demande de résiliation, le service ne sera plus fourni, ni facturé si vous n'êtes plus (ou pas) engagé pour une certaine durée. Mais attention : dans le cas contraire, vous risquez de devoir payer un service dont vous ne profiterez plus.

Si vous résiliez pour changer d'opérateur et que ce délai vous paraît un peu juste, précisez dans votre courrier à quelle date exactement vous voulez que la résiliation prenne effet, de façon à la faire coïncider avec la mise en place d'un nouveau service.

## VOUS NE POUVEZ PLUS UTILISER VOTRE PORTABLE À CERTAINES HEURES OU DANS CERTAINS LIEUX

La loi est claire : si l'une des parties n'exécute pas le contrat dans les conditions convenues, l'autre partie peut en demander la résiliation (article 1184 du code civil). Donc si la situation n'est pas exceptionnelle mais durable, et si la zone était bien couverte au moment de la souscription, vous pouvez demander la résiliation sans attendre la fin du contrat. Le fait que le mauvais fonctionnement soit indépendant de la volonté du prestataire ne change rien à l'affaire.

### Ce qu'il faut faire

Envoyez un courrier recommandé à l'opérateur en lui exposant aussi précisément que possible (lieux, jours et heures) les dysfonctionnements dont vous êtes victime et qui justifient que le contrat soit résilié. Conservez le double de ce courrier : si vous êtes obligé d'aller en justice pour faire valoir vos droits, ce sera la pièce centrale de votre dossier.

Certains contrats prévoient – et c'est à leur honneur – que «*chacune des parties aura la faculté, si bon lui semble, de résilier de plein droit le contrat en cas de non-respect par l'autre partie d'une*

*des obligations mises à sa charge*». C'est ce qu'on appelle une «*clause résolutoire*», c'est-à-dire une clause qui permet de résilier de façon automatique le contrat sans avoir à solliciter l'accord de l'autre partie ou une décision judiciaire. Ici, elle est réciproque, donc chacune des parties peut la faire jouer – alors que, le plus souvent, elle n'est prévue qu'au profit du professionnel.

### Bon à savoir

Certains contrats dégagent le prestataire de toute responsabilité en cas de «*dysfonctionnement total ou partiel résultant de perturbations ou d'interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux ou de serveurs exploités par des sociétés tierces auxquelles est (sont) connecté(s) le(s) réseau(x) servant de support au service*». Cette clause a été jugée abusive, elle doit donc être ignorée – comme toutes celles qui visent à exonérer le professionnel de toute responsabilité en cas de dysfonctionnement ou de perturbation, voire de tout problème quel qu'il soit<sup>6</sup>.

<sup>4</sup> CA Versailles 14<sup>e</sup> ch., 4 février 2004, jugement publié sur <www.clauses-abusives.fr>.

<sup>5</sup> Article L. 121-84-6 2<sup>o</sup> du code de la consommation.

<sup>6</sup> TGI Paris 1<sup>re</sup> ch. 1<sup>re</sup> sect., 20 octobre 1998, jugement publié sur <www.clauses-abusives.fr>.

## VOTRE PORTABLE A ÉTÉ VOLÉ OU PERDU

Avertissez immédiatement votre service clients pour faire suspendre votre ligne et confirmez votre opposition en courrier recommandé avec accusé de réception. Vous serez alors à l'abri d'une utilisation frauduleuse de votre portable, mais vous ne serez pas pour autant dispensé de payer votre forfait. Vous ne pourrez pas non plus invoquer la perte ou le vol de votre téléphone pour résilier en cours d'abonnement. Dans ce genre de situation, certains opérateurs proposent à leurs abonnés d'acquiescer un nouveau portable à des conditions préférentielles, mais généralement moyennant un réengagement de 12 ou 24 mois.

### Ce qu'il faut faire

En premier lieu, contactez aussi rapidement que possible votre service clientèle pour que votre ligne soit suspendue, et faites

une déclaration de perte ou de vol au commissariat de police en communiquant le numéro IMEI de l'appareil, si vous avez pris soin de le relever sous la batterie ou en tapant \*#06# sur le clavier.

### Faut-il prendre une assurance ?

Une assurance vous est souvent proposée au moment de la conclusion du contrat ou de l'achat du téléphone mobile. Elle garantit les dommages accidentels et le vol caractérisé, mais jamais la perte. D'ailleurs, les exclusions sont larges : les dommages liés à l'usure ou à l'oxydation ne sont généralement pas couverts, le vol sans agression ni violence non plus. Demandez à prendre connaissance des conditions de cette assurance avant d'y souscrire.

## VOTRE LIGNE EST RÉGULIÈREMENT PERTURBÉE

Vous avez droit, au minimum, au remboursement d'une partie de l'abonnement payé sans contrepartie. Mais votre opérateur vous doit, en plus, une indemnisation. Normalement, votre contrat prévoit le niveau de qualité garanti par l'opérateur (par exemple : disponibilité de l'accès au réseau à hauteur de 90 % du trafic voix sur une zone de mobilité géographique déterminée), ainsi que les compensations et formules de remboursement applicables si ce niveau n'est pas atteint<sup>7</sup>. Par exemple, l'attribution de 30 minutes d'appel gratuites en cas d'indisponibilité excédant 12 % des appels dans le mois ; ou le remboursement d'un mois d'abonnement en cas d'indisponibilité totale de plus de 48 heures consécutives. Ces montants forfaitaires ne vous interdisent pas de demander davantage, si vous établissez que ces perturbations vous ont causé un préjudice plus élevé. Ce sera certainement le cas si votre contrat prévoit une indemnité de 3 € en cas d'indisponibilité supérieure à 48 heures – une clause que l'on rencontre encore...

### Ce qu'il faut faire

Notez soigneusement les jours et heures où vous n'avez pas pu passer ou recevoir des communications. Puis demandez, par courrier recommandé, le remboursement et/ou l'indemnisation que vous aurez évalués. Votre opérateur évoquera peut-être

des travaux sur le réseau pour justifier les perturbations, refusez cette explication : les opérateurs de téléphonie ont une obligation de résultat, ils doivent fournir le service en toute hypothèse ou indemniser leurs abonnés. Seul le cas de force majeure, c'est-à-dire un événement extérieur imprévisible, comme une tempête exceptionnelle, peut les excuser<sup>8</sup>.

### Bon à savoir

Votre contrat contient peut-être une clause telle que celle-ci : « Si, du fait exclusif de l'opérateur, le service n'est pas accessible pendant plus de 2 jours sur la zone de couverture, l'abonné a droit, à titre d'indemnisation forfaitaire, au remboursement de la part de redevance d'abonnement correspondant à la durée totale de l'interruption qu'il a subie, sur demande écrite. » Sachez que cette clause a été jugée abusive. Les juges ont en effet considéré que le coût d'un envoi en recommandé, toujours préférable pour des raisons de sécurité, pour demander le remboursement de deux jours d'abonnement aboutissait à exclure toute indemnisation. En conséquence, le professionnel ne peut vous opposer ce type de clause pour rejeter totalement ou partiellement votre demande<sup>9</sup>. Il est fort probable que la clause qui prévoit une indemnité de 3 € lorsque le service n'est pas rétabli au bout de 48 heures serait également jugée abusive.

### Vous voulez changer d'opérateur en gardant votre numéro

Il suffit de vous adresser au nouvel opérateur que vous aurez choisi<sup>10</sup>. C'est lui qui prendra en charge le portage de votre numéro et la résiliation de votre contrat avec votre ancien opérateur. Mais vous devez prouver que vous êtes bien le titulaire du numéro mobile et fournir votre relevé d'identité opérateur (RIO). Pour obtenir ce numéro de code à 12 chiffres, vous appellerez (gratuitement) le serveur vocal de votre opérateur dédié à cette fonction<sup>11</sup> et vous recevrez la réponse par SMS. Vous pouvez aussi faire cette demande en contactant votre service clients.

Attention : si votre portable est verrouillé, n'oubliez pas de le déverrouiller avant de faire porter votre numéro...

### Vous souhaitez changer d'opérateur mais conserver votre portable

Il va vous falloir déverrouiller ("désimlocker") l'appareil. Votre opérateur est tenu de vous communiquer systématiquement la procédure de déverrouillage, et gratuitement dès lors que vous n'êtes plus engagé pour une durée ou que votre contrat a plus de six mois. Il faudra alors lui fournir le code IMEI du portable. Ce code est inscrit sous la batterie de l'appareil ; il vous est également indiqué si vous tapez \*#06# sur le clavier.

<sup>7</sup> Article L. 121-83 du code de la consommation.

<sup>8</sup> CA Versailles 14<sup>e</sup> ch., 4 février 2004, jugement publié sur <www.clauses-abusives.fr>.

<sup>9</sup> TGI Grenoble, 7 septembre 2000, jugement publié sur <www.clauses-abusives.fr>.

<sup>10</sup> Article L. 44 du code des postes et des communications électroniques.

<sup>11</sup> Les numéros de ces serveurs sont accessibles sur le site de l'Arcep à destination des consommateurs : <www.telecom-infoconso.fr>.

## ON VOUS DEMANDE UN DÉPÔT DE GARANTIE EN COURS D'ABONNEMENT

Demander un dépôt de garantie à la souscription n'a rien d'illégal. Mais des contrats autorisent l'opérateur à en demander un ultérieurement, en particulier en cas d'incident de paiement. Les tribunaux considèrent cette clause comme abusive, car il s'agit d'une modification unilatérale des conditions convenues à la signature<sup>12</sup>. Vous êtes donc en droit de refuser.

### Bon à savoir

Lorsque vous résiliez, le dépôt de garantie et les éventuels paiements d'avance doivent vous être remboursés dans les dix jours à compter de la dernière facture, sous réserve que soyez à jour de vos paiements. À défaut de remboursement dans les délais, les sommes dues sont automatiquement majorées de moitié<sup>13</sup>.

## ON VOUS IMPOSE DE PAYER PAR PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

Non! Le contrat doit également proposer d'autres modes de paiement. Les tribunaux le répètent inlassablement : la clause «*qui a pour objet ou pour effet d'imposer le prélèvement automatique sur compte bancaire comme unique moyen de paiement*» est abusive. Souvent, les contrats n'interdisent pas de payer par chèque ou par virement, mais ils prévoient alors que, dans ce cas, des frais seront facturés à l'abonné. Cela peut se justifier par le fait que le traitement des autres modes de paiement a un coût... à condition que les frais facturés ne soient pas exagérément élevés. Sinon, on pourrait considérer que cette facturation vise en

réalité à «*imposer le prélèvement comme unique moyen de paiement*» et qu'elle est abusive. Mais les tribunaux n'ont pas encore été saisis de cette question qui reste ouverte.

### À savoir

Si vous optez pour le prélèvement automatique, donnez les références de votre *compte* bancaire et non ceux de votre *carte* bancaire : les prélèvements sur carte bancaire sont plus difficilement révocables en cas de problème.

## LE PRIX DE VOTRE ABONNEMENT AUGMENTE

En souscrivant votre contrat de téléphonie, vous vous doutiez que les tarifs ne seraient pas garantis à vie. Mais vous pensiez qu'ils étaient, pour le moins, garantis pendant les 12 ou 24 mois de la durée initiale de l'abonnement. Eh bien non : la loi autorise les opérateurs à augmenter leurs tarifs même pendant cette période, mais à une double condition : que le contrat prévienne cette possibilité (mais on constate dans les faits que la clause suivant laquelle «*le tarif est susceptible d'évoluer*» figure dans tous les

contrats), et que le consommateur puisse résilier le contrat s'il n'accepte pas le nouveau tarif<sup>14</sup>.

Concrètement, lorsqu'un opérateur décide de modifier ses tarifs, il doit vous en informer un mois auparavant et vous préciser que, si vous n'acceptez pas cette modification, vous pouvez résilier le contrat sans pénalité ni dédommagement pendant les quatre premiers mois suivant la modification – donc, au total, pendant cinq mois à compter de l'information.

### Les communications avec l'étranger et l'outre-mer

Pour téléphoner ou recevoir des appels à l'étranger, il est nécessaire de bénéficier de l'option d'itinérance internationale (également appelée "roaming"). Cette option, si elle n'est pas incluse dans votre contrat, peut être souscrite à tout moment.

- Vous êtes à l'étranger ou dans un département d'outre-mer (Dom) et **vous recevez un appel de France métropolitaine**. Votre correspondant payera une communication nationale et vous payerez la partie internationale de la communication. Si vous séjournez dans un pays de l'Union européenne ou dans un Dom, vous payerez l' "eurotarif", un tarif régulé au niveau européen : 0,29 € la minute pour un appel reçu (passant à 0,22 € à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2009). Dans les autres pays, vous payerez suivant le tarif négocié entre votre opérateur et l'opérateur local. Renseignez-vous.
- Vous êtes à l'étranger ou dans un Dom et **vous appelez en France métropolitaine**. Vos consommations ne sont pas comprises dans le forfait. Si vous séjournez dans un pays de l'Union européenne ou dans un Dom, elles vous seront facturées suivant l' "eurotarif" : 0,58 € la minute (0,51 € à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2009). Dans les autres pays, vous payerez suivant le tarif négocié entre votre opérateur et un opérateur local. Votre correspondant ne payera rien.
- Vous consultez votre messagerie, vous appelez le service clients ou votre suivi de consommation, etc. Ces communications, quand elles sont gratuites en métropole, deviennent payantes quand on les utilise depuis l'étranger. De plus, le suivi de consommation est à utiliser avec prudence : vos appels à l'étranger n'y sont comptabilisés qu'avec un retard de plusieurs jours à plusieurs semaines.

<sup>12</sup> CA Versailles 14<sup>e</sup> ch., 4 février 2004, jugement publié sur <www.clauses-abusives.fr>.

<sup>13</sup> Article L. 121-84-1 du code de la consommation.

<sup>14</sup> Article L. 121-84 du code de la consommation.

## LES AUTRES CONDITIONS DE L'ABONNEMENT CHANGENT

L'offre "illimitée" ne l'est plus qu'à certains jours ou certaines heures? Les plages gratuites sont décalées vers des horaires plus tardifs? Le nombre de SMS inclus dans le forfait diminue? Si votre contrat est à **durée indéterminée**, ou s'il l'est devenu depuis que vous avez dépassé la durée d'engagement initiale (voir p. 1), ces modifications de contrat sont autorisées, sous les mêmes conditions que les modifications de tarif et par le même texte : un mois avant la modification, l'opérateur doit en avoir informé ses abonnés en leur rappelant qu'ils peuvent, tant qu'ils

n'ont pas expressément accepté les nouvelles conditions, résilier le contrat sans pénalité et sans droit à dédommagement, et cela jusque dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification.

Mais si vous êtes engagé sur une **durée précise**, la modification n'est possible que si, de surcroît, le contrat contient une clause déterminant précisément dans quelles hypothèses elle pourrait intervenir. À défaut, les conditions du contrat sont garanties jusqu'à la fin de la période d'engagement.

## VOUS ÊTES ENGAGÉ ALORS QUE VOUS N'AVEZ SIGNÉ NI CONTRAT, NI AVENANT

Vous découvrez que votre contrat a été renouvelé à votre insu pour 12 ou 24 mois. Ou l'on vous facture une option que vous n'avez pas demandée. Or, vous n'avez rien signé. Cela peut effectivement arriver, légalement. Tout dépend des circonstances.

### **Vous n'avez jamais eu de contact téléphonique avec l'opérateur, ni avec un vendeur en magasin**

Vous êtes victime soit d'une erreur, soit d'une vente de service sans commande préalable ("vente forcée"), qui est interdite par la loi. Non seulement vous n'êtes pas engagé, mais dans les deux cas vous êtes en droit de demander le remboursement des sommes payées ou prélevées à tort<sup>15</sup>.

### **Vous avez été sollicité par l'opérateur par téléphone, par SMS, par mail...**

Le service commercial de l'opérateur vous a appelé (ou vous a invité à le rappeler) et vous a proposé de souscrire une option, de changer de forfait... C'est du démarchage téléphonique ou par moyen assimilable, et il est réglementé<sup>16</sup>. À la suite de cet appel, l'opérateur doit vous envoyer une confirmation de l'offre qu'il vous a faite : vous n'êtes engagé que si vous la retournez signée. Cet accord peut également être passé par Internet si vous avez accepté cette modalité (voir ci-après).

### **Vous avez vous-même contacté l'opérateur**

Au cours de la conversation, vous avez (ou auriez) donné l'accord que vous contestez aujourd'hui. Ce mode de conclusion est considéré comme de la vente à distance<sup>17</sup>. Comme le prévoit la loi, vous devez recevoir par courrier postal (ou électronique si vous avez accepté ce mode de transmission) une confirmation de l'offre que vous avez (ou auriez) acceptée; mais vous n'aurez pas à la signer, car elle est considérée comme conclue. En revanche, si vous voulez revenir sur votre engagement, vous avez 7 jours, à compter de votre acceptation téléphonique (ou à compter de la confirmation, chez certains opérateurs), pour vous rétracter. Cette information doit vous être rappelée dans le courrier de confirmation. Dans les faits, on constate qu'elle est donnée en bas de page. Impossible de vous rétracter, en revanche, si vous avez demandé à bénéficier immédiatement du service.

### **Un cas particulier : les options**

La question s'est posée de savoir si un document écrit ou électronique devait être remis à l'abonné à l'occasion de chaque modification ou souscription d'option. Les professionnels et les associations de consommateurs se sont mis d'accord<sup>18</sup> pour décider que :

- toutes les modifications de contrat qui en modifient le prix ou la durée ou qui réengagent l'abonné (comme les changements de forfait ou les échanges de téléphone) sont notifiées par écrit à l'abonné, et le document contractuel en reprend les caractéristiques essentielles : prix, date d'effet, conditions particulières le cas échéant...
- la souscription d'options qui allongent la durée du contrat ou réengagent l'abonné doit également être matérialisée par la remise d'un document contractuel;
- la souscription d'options qui n'ont pas d'effet sur la durée, en revanche, ne donne pas lieu à remise systématique d'un écrit. Mais si l'option souscrite est payante, l'abonné doit avoir la possibilité d'en demander un gratuitement.

### **Ce qu'il faut faire**

Compte tenu de ce qui précède, vous êtes certain de ne pas être engagé? Persistez dans vos démarches en effectuant un recours amiable (voir page VII).

### **Contrat électronique = contrat écrit**

Un contrat conclu par Internet a exactement la même valeur qu'une version papier signée de la main des cocontractants, si la procédure prévue par la loi a été respectée<sup>19</sup>. En fin de commande, vous serez invité à vérifier le détail de la commande et son prix, ce que vous validerez par un premier "clic" de souris, avant de conclure votre engagement par un second "clic" (d'où le nom de "double clic" donné à cette procédure). Vous recevez alors un accusé de réception de la commande, que vous pourrez enregistrer ou imprimer.

N'oubliez pas : lorsque vous passez un contrat à distance, et en particulier par Internet, vous bénéficiez d'un délai de rétractation de 7 jours<sup>20</sup> (sauf si vous avez demandé à bénéficier du contrat avant la fin de ces 7 jours). Pas de rétractation possible, en revanche, si vous contractez en boutique.

<sup>15</sup> Article L. 122-3 du code de la consommation.

<sup>16</sup> Article L. 121-27 du code de la consommation.

<sup>17</sup> Articles L. 121-16 et suivants du code de la consommation.

<sup>18</sup> Avis du Conseil national de la consommation du 23 juin 2006, relatif à la remise des contrats dans le secteur des communications électroniques, voir <www.minefi.gouv.fr/conseilnationalconsommation>.

<sup>19</sup> Article 1369-5 du code civil.

<sup>20</sup> Article L. 121-20 du code de la consommation.

## VOUS CONTESTEZ VOTRE FACTURE

### Votre facture comporte des erreurs

La même facture est débitée deux fois; les minutes non utilisées ne sont pas reportées comme promis; le contrat a été résilié dans les règles mais la facturation continue; on vous facture des options non demandées...

Ne vous mettez pas dans votre tort, par exemple en suspendant les paiements : tôt ou tard, votre droit sera reconnu, mais dans l'intervalle on aura coupé votre ligne. Utilisez plutôt les voies de recours présentées ci-après.

### Vous n'avez pas passé les appels qui vous sont facturés

Vous devez apporter la preuve que les appels n'ont pas pu être passés depuis votre appareil. Il ne faut pas se leurrer, c'est très difficile.

Le détail de vos communications vous sera indispensable pour contester. Donc, si vous n'avez pas souscrit l'option facturation détaillée (gratuite<sup>21</sup>), demandez un relevé des communications. On ne peut pas vous le refuser.

Si ni vous-même, ni aucun membre de votre entourage n'avez pu passer ces appels, proposez à l'opérateur de prendre votre appareil en dépôt. Si les communications continuent, vous détenez la preuve que votre appareil n'a pas été utilisé. Vous pouvez également déposer votre portable chez un huissier, mais réservez cette procédure – qui peut induire de gros frais – pour des dépassements très importants.

#### La facture détaillée

L'opérateur est tenu d'adresser à ses clients, pour chaque paiement, une facture indiquant le montant total à payer et le montant total de ces trois rubriques :

- abonnements, forfaits et options;
- consommations téléphoniques;
- services ponctuels ou occasionnels.

Pour obtenir une facture détaillant chaque appel (date, heure de début de la communication, numéro appelé, quantité consommée et, s'il s'agit d'une durée, durée réelle et durée facturée), il faut en faire la demande et renouveler celle-ci tous les quatre mois<sup>22</sup>. En théorie, du moins, car la plupart des opérateurs la proposent de façon permanente. Sa remise est gratuite.

L'opérateur peut proposer, mais non imposer, que cette transmission se fasse par voie électronique.

### Bon à savoir

Les contestations de facture (comme les demandes de paiement) sont possibles pendant un an<sup>23</sup>. Si votre contrat prévoit que les contestations ne peuvent être formulées que pendant un certain délai, souvent très court (15 jours par exemple), sachez que cette clause ayant pour objet «*de supprimer ou d'entraver l'exercice d'actions en justice ou des voies de recours par le consommateur*» est présumée abusive. N'hésitez pas à réclamer, même si ces délais sont passés<sup>24</sup>. Il en va de même si votre contrat indique qu'une facture non contestée pendant un certain délai (de 15 jours ou d'un mois, par exemple) est définitivement acceptée.

### On menace de vous inscrire au fichier Preventel

Preventel est un groupement d'intérêt économique qui gère un fichier dans lequel les opérateurs membres de ce groupement peuvent inscrire les clients qui ont eu une dette envers eux (égale ou supérieure à 30 €) ou qui ont fait une fausse déclaration pour souscrire un abonnement. Adhèrent à ce groupement Auchan Telecom, Bouygues Telecom, Carrefour Interactive, Coriolis Telecom, Neuf Cegetel, NRJ Mobile, Omer Telecom, Orange France, Orange Réunion, Outremer Telecom, SFR, Simpleo, SRR et Tele2 Mobile.

Les conséquences d'une inscription au fichier Preventel ne sont pas négligeables. En effet, cette base étant consultée par tous les opérateurs adhérant au groupement, celui qui y figure ne pourra plus s'abonner auprès d'une autre société – ou alors moyennant un important dépôt de garantie ou une avance sur consommation. L'inscription n'est radiée qu'au bout de trois ans, à moins que le client n'ait apuré sa dette entre-temps.

### Ce qu'il faut faire

Si vous contestez, pour des raisons légitimes, la somme qui vous est réclamée (parce qu'elle a été payée, ou parce qu'elle est postérieure à votre résiliation...), vous pouvez vous faire radier du fichier Preventel. Écrivez, en présentant vos arguments, à : GIE Preventel – Service des consultations – TSA n° 90 003 – 93588 Saint-Ouen cedex.

### Qu'est-ce qu'un MVNO ?

Dans le domaine de la téléphonie, on rencontre deux catégories d'acteurs. D'un côté, les opérateurs qui gèrent des réseaux de téléphone (Orange, SFR et Bouygues Telecom). De l'autre, les opérateurs de réseau mobile virtuel (MVNO, *Mobile Virtual Network Operators*) qui ne possèdent pas de réseaux propres, mais achètent des forfaits d'utilisation aux opérateurs traditionnels et les revendent selon leurs propres prix, via des formules qu'ils auront définies : Carrefour Mobile, NRJ Mobile, Tele2 Mobile, Virgin Mobile, Coriolis Telecom, Simpleo Mobile, Fnac Mobile, M6 Mobile... Il est possible de souscrire un abonnement téléphonique auprès des uns comme des autres. Mais vous n'aurez alors qu'un seul interlocuteur : celui avec lequel vous aurez contracté et à qui vous payez vos factures. Dans cette fiche pratique, nous ne les distinguons pas, car ils ont à votre égard les mêmes droits et les mêmes obligations.

<sup>21</sup> Arrêté du 1<sup>er</sup> février 2002 relatif aux factures des services téléphoniques.

<sup>22</sup> Arrêté du 1<sup>er</sup> février 2002 relatif aux factures des services téléphoniques.

<sup>23</sup> Article L. 34-2 du code des postes et des communications électroniques.

<sup>24</sup> Article R. 132-2, 10° du code de la consommation.

## LES RECOURS AMIABLES

Avant d'envisager un recours en justice, ne négligez pas vos chances de voir régler vos recours à l'amiable.

### Première étape : prenez contact avec le service clients de votre opérateur

Vous trouverez les coordonnées de ce service dans votre contrat, sur chaque facture ou sur le site Internet de l'opérateur. Vous pourrez le contacter par écrit ou par téléphone. Dans ce dernier cas, sachez que l'appel ne peut pas être surtaxé et que le temps passé avant la mise en relation avec votre correspondant ne peut pas vous être facturé<sup>25</sup>.

### Seconde étape : écrivez au service consommateurs de l'opérateur

Il s'agit en quelque sorte d'une voie de recours proposée par les opérateurs aux consommateurs qui n'ont pas obtenu satisfaction auprès du service clients dans les délais (le délai de réponse aux réclamations figure obligatoirement dans les contrats<sup>26</sup>). Les trois opérateurs de téléphonie mobile (Orange, Bouygues Telecom et SFR) disposent de ce service, ainsi que tous les MVNO (voir encadré en page ci-contre) qui adhèrent au système de médiation des communications téléphoniques. Vous ne pourrez saisir le service consommateurs que par écrit. Vous prendrez soin, dans votre courrier, de rappeler vos démarches antérieures auprès du service clients.

### Troisième étape : saisissez le médiateur des communications électroniques

Le système de médiation a été mis en place par les opérateurs, mais le médiateur en est indépendant. Il est choisi après avis de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) et des associations de consommateurs, parmi des personnalités dont les compétences et l'autorité sont reconnues.

Vous pourrez le saisir de tout litige vous opposant à l'un des opérateurs qui adhèrent à la charte de médiation : AOL France, Bouygues Telecom, Cegetel, Easy-Neuf, France Télécom, Neuf, Neuf Mobile-SFR, Neuf-Club Internet, Neufbox de SFR, Numericable, Orange, Ten by Orange, SFR, Tele2, Universal Mobile, Carrefour Mobile, Simpleo, Tele2 Mobile. Si votre litige porte sur la facturation, vous devez saisir le médiateur dans le délai d'un an : au-delà, votre demande (ou celle de l'opérateur) sera prescrite.

Vous devrez auparavant avoir tenté de régler le problème en interne, ce qui suppose que vous avez sollicité successivement le service clients et le service consommateurs de votre opérateur. Toutefois, si le service clients ne vous a pas répondu dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir le médiateur directement. Il en va de même si le service consommateurs n'a pas répondu dans les mois suivant votre réclamation.

Vous pouvez saisir le médiateur par courrier adressé au médiateur des communications électroniques – BP 999 – 75829 Paris cedex 17, de préférence en utilisant le formulaire en ligne disponible sur le site < [www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr) >. Vous pouvez également le saisir par voie électronique sur ce même site.

Le médiateur examine les requêtes qui lui sont soumises, au besoin demande des explications à l'opérateur concerné, et rend son avis dans un délai de trois mois. L'opérateur est libre de suivre ou non cet avis mais, en 2008, sur les 3173 avis rendus, seuls trois n'ont pas été suivis. Le consommateur est également libre de ne pas se satisfaire de l'avis, s'il ne lui est pas favorable, et de saisir le tribunal (voir page suivante).

### Faites-vous épauler par une association de consommateurs

Les associations de consommateurs aident leurs adhérents dans leurs démarches amiables : les services consommateurs des professionnels ont souvent une oreille plus attentive pour les réclamations qu'elles relayent, car ils savent qu'elles ont déjà instruit les dossiers et éliminé ceux qui ne sont pas fondés. En cas d'échec, elles peuvent également aider leurs adhérents à monter un dossier pour engager une action judiciaire.

Vous trouverez les adresses des associations actives dans votre région via < [www.conso.net/associations.htm](http://www.conso.net/associations.htm) >.

### Vous êtes victime de spams par SMS

Vous recevez des messages tels que ceux-ci : « *Tirage au sort réalisé sous Contrôle d Huissier. Vous êtes le Gagnant du Chèque No : 345 786...* » ou « *Salut c moi J'attends toujours ton appel, à croire que je t'ai laissé mon numéro pr rien...* », et chaque message vous invite à appeler un numéro de téléphone fortement surtaxé (numéro à 10 chiffres commençant par 08), ou à envoyer un SMS vers un numéro court à 5 chiffres également surtaxé.

Dès la réception d'un SMS abusif ("spam") sur votre mobile, signalez-le en le transférant par SMS au 33 700, sans commentaire. Ce dispositif d'alerte a été mis en place par les opérateurs, en concertation avec le secrétaire d'État à l'industrie et à la consommation, les éditeurs de services et les hébergeurs. Ainsi avertis, les opérateurs pourront prendre des sanctions contre les expéditeurs de ces spams, comme la fermeture des numéros surtaxés, ou transmettre le dossier à la police.

<sup>25</sup> Article L. 121-84-5 du code de la consommation.

<sup>26</sup> Article 1<sup>er</sup> de l'arrêté du 16 mars 2006 relatif aux contrats de services de communications électroniques.

## LES RECOURS JUDICIAIRES

Il ne faut pas exclure ce type de recours, plus accessible qu'on ne le croit souvent. Le tribunal compétent, pour une demande inférieure ou égale à 10 000 €, est le tribunal d'instance de votre domicile. Si cette somme est inférieure à 4 000 €, ce sera le juge de proximité qui traitera votre affaire et vous pourrez assigner votre adversaire par simple déclaration au greffe, sans faire appel à un huissier. Vous pouvez vous présenter à l'audience sans avocat, si vous pensez pouvoir défendre seul votre affaire. Vous constituerez un dossier des différents écrits (contrats, factures, courriers...) dont vous communiquerez un exemplaire à votre adversaire, et un au juge.

Là encore, l'appui d'une association de consommateurs n'est pas à négliger (voir page précédente).

### Attention aux délais de prescription

Si vous assignez votre opérateur pour demander réparation d'un préjudice quelconque, vous disposez du délai de droit commun de cinq ans<sup>27</sup>. Mais si vous ne demandez que le remboursement de sommes indûment payées, vous devez le faire dans l'année qui suit le paiement<sup>28</sup>. Ce délai d'un an s'applique aussi aux demandes de paiement formulées par l'opérateur.

**Marie-Odile Thiry-Duarte**

<sup>27</sup> Article 2224 du code civil.

<sup>28</sup> Article L. 34-2 du code des postes et des communications électroniques.