
MOBILE : dans quels cas peut-on résilier son abonnement avant le terme et sans frais ?

L'augmentation des tarifs liée à la hausse de la TVA est-elle un motif de résiliation ? Peut-on quitter son opérateur en cas de surendettement ?

La téléphonie mobile arrive en tête du top 10 des plaintes des abonnés auprès de l'AFUTT. D'où l'accord signé entre les opérateurs de la Fédération Française des Télécoms et certaines associations de consommateurs tendant à renforcer la protection de ces derniers. Parmi les objectifs : améliorer les conditions de résiliation des contrats avant la fin de la période d'engagement initial.

Les conditions tarifaires augmentent : est-ce un motif de résiliation ?

Certains opérateurs ont décidé de répercuter la hausse de la TVA prévue par la loi de finances pour 2011, ce qui fera gonfler le prix des abonnements de 1 à 9 euros. En principe, l'opérateur ne peut modifier unilatéralement les conditions de l'abonnement à moins qu'une clause du contrat ne l'y autorise. S'il le fait, le client peut résilier son abonnement sans frais (article 121-84 du code de la consommation). Il suffit d'adresser un courrier au service « consommateurs » de l'opérateur pour lui notifier la résiliation pour modification unilatérale des conditions tarifaires. « L'abonné a tout intérêt à bloquer son compte bancaire, il peut alors faire jouer la concurrence et demander la portabilité de son numéro », préconise Christophe Bongars, Responsable du Pôle Particuliers à l'AFUTT.

Coupures de réseau

Le contrat prévoit un délai au-delà duquel le client peut résilier son abonnement pour inexécution du contrat par l'opérateur. L'absence de réseau à la suite d'un déménagement dans une zone mal couverte est un motif légitime de résiliation sans pénalité.

Autres motifs « légitimes » de résiliation

Jusqu'à présent, le droit de résilier sans pénalités est à la discrétion de l'opérateur. C'est lui qui juge le motif « légitime » et chacun a sa religion en la matière. A partir du 1er mars, une liste commune de cas « légitimes » de résiliation sans frais s'imposera à tous les opérateurs. Parmi eux : le licenciement, le surendettement (le dossier doit être transmis à la Commission de surendettement), le déménagement à l'étranger, la maladie ou un handicap rendant impossible l'usage du

téléphone, le décès. « C'est le juge qui décidera au final si le motif est ou non légitime, autrement dit, le motif n'est pas illégitime parce qu'il n'est pas inscrit dans la liste », précise Nicolas Godfroy, Juriste à l'UFC-Que Choisir.

Combien coûte une résiliation anticipée ?

Pour un abonnement de 24 mois : jusqu'à présent, la résiliation ne peut intervenir qu'à partir du 12e mois. À partir du 1er mars 2011, elle sera possible dès le 6e mois. Le client devra payer 100 % de son abonnement jusqu'au 12e mois, puis 25 % à compter du 13e mois jusqu'au 24e mois (Loi du 3/01/2008). Exemple : en cas de résiliation au bout de 10 mois d'un forfait de 30 euros par mois, il faudra payer deux mois à 30 euros, soit 60 euros, puis 12 mois à 7,50 euros (1/4 de 30 euros), soit au total 150 euros.

Si l'abonné est engagé pour 12 mois et qu'il résilie avant le terme, il devra payer l'intégralité des sommes restant dues jusqu'à la fin de son engagement.

Bon à savoir : le client pourra connaître le montant de son forfait restant dû sur le site Internet de son opérateur (hors communications et options hors forfait).

Le changement de forfait n'est plus un fil à la patte

À partir du 1er mars, l'abonné pourra changer d'offre sans être obligé de se réengager. En clair, s'il souhaite migrer vers une nouvelle offre « promotionnelle » avant la fin de sa période d'engagement, il ne sera plus engagé pour une nouvelle période incompressible. S'il change de mobile, en revanche, il sera réengagé pour 12 ou 24 mois.