

**Avis du Conseil national de la consommation en date du 23 juin 2006 relatif à la résiliation des contrats dans le secteur des communications électroniques**

NOR : *ECOC0600202V*

En application du mandat donné au Conseil national de la consommation par le ministre délégué à l'industrie à la suite de la table ronde organisée le 27 septembre 2005 avec les associations de consommateurs et les fournisseurs de services et communications électroniques, un groupe de travail a été chargé de faire des propositions pour améliorer l'information donnée au consommateur, le contenu et l'application des contrats, la qualité du service rendu et le traitement des litiges dans le secteur des communications électroniques. Ce groupe a élaboré un ensemble de recommandations visant à préciser les conditions de résiliation des contrats en cas d'indisponibilité du service de communications électroniques souscrit.

*Aux termes de ces travaux le Conseil national de la consommation adopte l'avis ci-après :*

**OBJECTIFS**

En dépit de la qualité des infrastructures et des efforts produits en permanence par l'ensemble des fournisseurs de services de communications électroniques actifs sur le marché français, l'existence ou la survenance de dysfonctionnements constitue un risque qui ne peut être totalement écarté.

Dans un contexte où les communications électroniques sont devenues un élément essentiel de la vie privée et de la vie économique, les indisponibilités de service qui résultent de ces dysfonctionnements apparaissent donc d'autant plus préjudiciables que le rétablissement de la situation intervient dans des délais anormalement importants.

Par conséquent, il est apparu indispensable d'examiner les cas où la résiliation du contrat, à l'initiative du consommateur, constitue une réponse proportionnée pour mettre un terme aux désagréments résultant d'une indisponibilité du service souscrit lors de la mise en service ou de son initialisation.

Tel est l'objet du présent avis du Conseil national de la consommation (CNC) qui définit, dans ces cas précis, un processus simple, reconnu et respecté de tous les fournisseurs de services de communications électroniques, au terme duquel le consommateur dispose de la possibilité de résilier son contrat sans frais et de façon rapide.

**Observations préalables :**

Cet avis vient en complément des différents textes existants, et notamment :

- Le principe d'exception d'inexécution, selon lequel l'inexécution de ses obligations par l'une des parties à un contrat est de nature à affranchir l'autre partie de ses obligations corrélatives et autorise celle-ci, non seulement à rechercher en justice la résolution du contrat, mais aussi à refuser provisoirement de remplir les obligations qui lui incombent, sans que l'exercice de cette faculté soit subordonné à l'autorisation et au contrôle d'un juge ;
- L'arrêté du 16 mars 2006 relatif au contrat de service de communications électroniques qui impose notamment aux fournisseurs de services de communications électroniques de faire figurer dans les contrats un délai de mise en service ;

- L’avis du CNC du 15 mars 2006 relatif au traitement de litiges.

### **Recommandations :**

Les recommandations figurant dans le présent avis s’appliquent à l’ensemble des fournisseurs de services et de communications électroniques au sens de l’article L. 32 du code des postes et des communications électroniques.

Les situations d’indisponibilité de service susceptibles d’autoriser le consommateur à demander la résiliation de plein droit sans frais de son contrat, dans les conditions et selon les modalités définies au présent avis, sont les suivantes :

- Lorsque l’indisponibilité de l’une ou de l’ensemble des caractéristiques essentielles de l’offre intervient lors de la mise en service ou de son initialisation ;
- Lorsque l’indisponibilité intervient à la suite de la souscription à une offre nouvelle ou à un service complémentaire à une offre déjà souscrite et que, malgré l’annulation de celle-ci, le rétablissement du service tel que souscrit initialement est impossible.

Les indisponibilités de service survenant en cours d’exécution du contrat sont prises en compte par les opérateurs selon des modalités stipulées contractuellement et, le cas échéant, peuvent faire l’objet de compensations, conformément aux exigences de l’arrêté du 16 mars 2006 relatif aux contrats de services de communications électroniques.

#### **1. Mise en service**

La mise en service est réalisée dès lors que le fournisseur de service a effectué, dans le délai et selon les modalités stipulés contractuellement, les opérations suivantes :

- vérification préalable de l’éligibilité théorique de la ligne du client en fonction de l’usage souhaité (notamment sur le plan des débits pour les souscriptions à Internet) ;
- vérification préalable de la compatibilité de l’équipement du client avec les prescriptions décrites par le fournisseur ;
- connexion effective de la ligne du client au réseau ;
- mise à disposition du client, le cas échéant, d’un matériel approprié à la réception du service et en bon état de marche dans les conditions prévues au contrat souscrit.

Dans le cas où l’une des opérations décrites ci-dessus ne serait pas réalisée ou si le délai de mise en service annoncé par l’opérateur n’est pas respecté, le consommateur pourra résilier son contrat de communications électroniques de plein droit, sans frais dans les conditions décrites au point 3. Il demeure néanmoins libre d’accepter un délai supplémentaire sans que cette acceptation ne le prive ultérieurement de sa faculté de résilier, dans l’hypothèse où ce nouveau délai ne serait pas respecté.

#### **2. Initialisation du service**

Une fois la mise en service réalisée par l’opérateur, le consommateur est invité à procéder à son initialisation. Cette opération requiert de la part du consommateur :

- que, conformément aux prescriptions explicitement délivrées avant la vente ou à la signature du contrat avec l’opérateur, il se soit équipé d’un matériel en bon état de marche dans les conditions prévues au contrat souscrit ;
- qu’il ait suivi les instructions communiquées par l’opérateur nécessaires à l’initialisation du service.

En cas d’échec de l’initialisation ou en cas d’indisponibilité survenant dans la semaine qui suit la

première initialisation, le consommateur doit en informer le service d'assistance technique de son opérateur selon les modalités prévues au contrat.

A compter de la connaissance par l'opérateur de l'échec de l'initialisation ou de l'indisponibilité survenue dans la semaine qui suit l'initialisation, et à condition que le consommateur ait rempli les conditions décrites ci-dessus, court un délai maximum de quatre semaines pendant lequel chacune des deux parties s'efforce de contribuer à l'identification des causes de cet échec et de faciliter l'initialisation du service.

A l'issue des différents échanges entre les parties, dès lors que les moyens proposés par l'une d'elles entraînent une facturation supplémentaire, l'autre partie dispose de la faculté de les accepter ou de les refuser. Dans ce cas, le refus du consommateur ne le prive pas de son droit à résiliation sans frais.

A l'issue de ce délai, si l'initialisation ou les tentatives d'initialisation ne permettent toujours pas d'utiliser de manière effective le service souscrit, le consommateur peut demander la résiliation de son contrat, sans frais, selon les modalités définies au point 3 ci-dessous.

La demande de résiliation est formulée par le consommateur par lettre recommandée avec accusé de réception ou, à sa convenance, par tout autre moyen défini au contrat.

### **3. Résiliation du contrat sans frais**

Le respect des procédures définies ci-dessus doit permettre au consommateur de résilier son contrat dans un délai indicatif d'un mois et qui, en tout état de cause, ne peut excéder deux mois.

La résiliation sans frais, prévue aux points 1 et 2 du présent avis, est gratuite et sans préavis. Elle intervient à la demande du consommateur.

Le fournisseur de services s'engage à n'exiger ni une contrepartie financière, qui correspondrait à d'éventuels frais de résiliation ou à tout autre frais associé à la clôture du service ni, le cas échéant, le montant des mensualités restant à courir jusqu'au terme de la période minimale d'engagement.

Il s'engage par ailleurs à restituer les sommes perçues au titre de l'abonnement pendant la durée de l'indisponibilité du service, à l'exclusion des consommations éventuelles, dans la limite de deux mois.

Le cas échéant, le consommateur s'engage en contrepartie à respecter les modalités de résiliation prévues au contrat concernant la restitution du matériel mis à disposition par l'opérateur.

### **4. Circonstances exceptionnelles**

En cas de modification importante et imprévisible de la situation du consommateur l'empêchant de respecter la procédure décrite aux points 1 et 2 ci-dessus dans les délais prévus, le consommateur bénéficie néanmoins des délais en question après examen de sa situation par son fournisseur de services de communications électroniques.

Afin de permettre à chaque fournisseur de services de se conformer aux prescriptions définies par le présent avis, et dans un souci de cohérence avec la date d'application de l'arrêté relatif aux contrats de service des communications électroniques, le CNC recommande que le dispositif retenu soit mis en œuvre en même temps soit, au plus tard, le 19 décembre 2006.

Le CNC recommande, par ailleurs, que la DGCCRF évalue, six mois après la publication de cet avis, que les fournisseurs de services de communications électroniques se sont effectivement bien

engagés dans la démarche décrite dans cet avis.