

Paris, le 7 février 2011

Hausse de la TVA sur les offres *triple play* et mobiles



- Réponses aux principales questions posées par les consommateurs -

■ **Lorsqu'un consommateur reçoit une notification de modification des conditions contractuelles, en application de l'article L. 121-84 du code de la consommation, à partir de quand peut-il faire résilier son contrat ?**

Le consommateur peut adresser une demande de résiliation à l'opérateur dès la réception de la notification du projet de modification des conditions du contrat. L'opérateur dispose d'un délai maximum de 10 jours pour y donner suite. Le consommateur peut exercer son droit à résiliation sans pénalités jusque dans un délai de 4 mois après l'entrée en vigueur de la modification.

■ **La résiliation sans pénalités est-elle compatible avec la portabilité du numéro ?**

Si un consommateur qui bénéficie de l'article L. 121-84 du code de la consommation souhaite changer d'opérateur sans changer de numéro, il ne doit pas se voir facturer de pénalités de résiliation. Si par erreur des pénalités de résiliation ont été facturées, l'opérateur concerné est tenu de procéder dans les plus brefs délais au remboursement des sommes correspondantes.

■ **Les contrats signés en novembre et décembre 2010 et prévoyant une possibilité de répercussion de la hausse de la TVA donnent-ils droit à résiliation sans pénalités ?**

Si l'information du consommateur n'a pas été suffisamment précise sur les modifications de prix, le consommateur peut résilier son contrat sans payer de pénalités. En particulier, si le contrat ne prévoit pas expressément que le prix sera à une date précisée augmenté d'un montant également précisé, le consommateur peut résilier son contrat sans pénalité en cas de mise en œuvre de la modification de tarif.

■ **Si le montant de son forfait n'est pas modifié, le consommateur a-t-il droit à résilier sans pénalités ?**

Si le contrat n'est pas modifié, les dispositions de l'article L. 121-84 du code de la consommation ne trouvent pas à s'appliquer et le consommateur ne bénéficie pas de la possibilité de résilier sans pénalités.

■ **Dans le cas où l'opérateur décide de renoncer à la modification des conditions contractuelles qu'il a précédemment notifiée au consommateur, ce dernier bénéficie-t-il cependant du droit à résiliation sans pénalités s'il avait déjà adressé sa demande de résiliation ?**

Si le consommateur avait déjà envoyé sa demande de résiliation, le contrat doit être résilié sans pénalités.