

Téléphonie mobile : Frais de résiliation d'un abonnement

Article 17 Loi Chatel du 3 janvier 2008

Article L121-84-6 Code de la Consommation

- **Engagement ou réengagement de 24 mois**
- Durée d'engagement supérieure à 12 mois
- Si réengagement 12 mois et durée d'engagement restant strictement supérieure à 12 mois (voir encadré)

- **Engagement ou réengagement de 12 mois**
- Durée d'engagement inférieure ou égale à 12 mois

Loi Chatel applicable

Loi Chatel inapplicable

Avant 2011 :
Application de la loi chatel

~~Si résiliation anticipée entre le 1^{er} et le 12^{ème} mois, le montant des mois d'abonnement restant à courir jusqu'au 24^{ème} mois est dû.~~

Si résiliation anticipée entre le 13^{ème} et le 24^{ème} mois, le montant des frais de résiliation est plafonné au quart des mois restants à courir jusqu'à la fin de l'abonnement.

Si résiliation anticipée, le montant des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à la fin de l'abonnement est dû.

Après 2011 :
Dispositions de la loi Chatel supprimées par **les engagements dits « NOVELLI » du 1^{er} Mars 2011**

Si résiliation anticipée avant le 12^{ème} mois, paiement intégral des mois d'abonnement jusqu'au 12^{ème} mois additionné du quart des sommes dues à compter du 13^{ème} mois jusqu'au 24^{ème} mois.

Nota Bene :

Technique de calcul de la durée d'engagement :

- **L'article 6** des conditions d'abonnement et d'utilisation des offres SFR

- Une étude est en cours concernant la source juridique de la technique de calcul des périodes d'engagement chez Orange, Bouygues et Free.

Mentions de ces nouvelles applications dans leurs conditions générales :

- **Article 12.1** des conditions d'abonnement et d'utilisation des offres SFR (mars 2011)

- **Article 12** des conditions générales de **BOUYGUES** (18/06/2012)

- **Article 6.3** des conditions générales d'abonnement d'**ORANGE** (07/06/2012) tiré du contrat de l'offre mobile orange France.

La loi n°2008-3 du 3 janvier 2008 dite « loi Chatel » et les engagements Novelli du 1^{er} mars 2011

Qu'est ce que la loi Chatel ?

Il s'agit d'une **loi du 3 janvier 2008** sur le développement de la concurrence au service des consommateurs qui vient réformer le droit de la consommation sur plusieurs points.

Champ d'application

La loi Chatel opère, en particulier, des modifications dans les secteurs suivants :

- la banque,
- les assurances,
- la téléphonie mobile,
- le commerce électronique (Internet, bouquet numérique)

Etendue de la loi Chatel

Article 17 de la loi Chatel repris par l'**article L.121-84-6 du code de la consommation** :

« Tout fournisseur de services subordonnant la conclusion ou la modification des termes d'un contrat qui régit la fourniture d'un service de communications électroniques à l'acceptation par le consommateur d'une clause contractuelle imposant le respect d'une durée minimum d'exécution du contrat de plus de douze mois est tenu d'offrir au consommateur la possibilité de résilier par anticipation le contrat à compter de la fin du douzième mois suivant l'acceptation d'une telle clause moyennant le paiement par le consommateur d'au plus le quart du montant dû au titre de la fraction non échue de la période minimum d'exécution du contrat ».

La loi Chatel s'applique pour les engagements ou réengagements de 24 mois.

- En d'autres termes, la loi Chatel a plafonné le montant des échéances restant dues lorsque la résiliation intervient à partir du 13^{ème} mois pour les abonnements de 24 mois. Le montant est plafonné au quart de la somme restant à payer.
- A contrario, lorsque la résiliation anticipée intervient avant le 12^{ème} mois, l'abonné est tenu de payer intégralement toutes les échéances jusqu'au 24^{ème} mois.

Cette disposition, très défavorable aux consommateurs de téléphonie mobile, a fait l'objet d'une réforme en 2011.

La modification de la loi Chatel par les engagements Novelli

Les engagements Novelli sont les *engagements pris par les professionnels du secteur de la distribution en matière de relations commerciales* le **5 octobre 2010** et entrés en vigueur le 1^{er} Mars 2011. Ils ont admis le principe de la limitation des conséquences financières d'une résiliation anticipée avant le 12^{ème} mois pour les clients ayant opté pour une offre à 24 mois.

Dorénavant, cette résiliation entraîne le paiement maximum des sommes restant à courir jusqu'au 12^{ème} mois, additionnées du quart des sommes dues à compter du 13^{ème} mois jusqu'au 24^{ème} mois, au lieu du paiement complet des mois restant à courir jusqu'au 24 mois.

Interprétation : faille juridique : une trouvaille ?

Une analyse s'impose au regard de la pratique de certains opérateurs de téléphonie mobile à propos de l'interprétation des dispositions modifiées par les engagements Novelli. Cette interprétation les conduit à écarter d'office, à tort, aux consommateurs, le bénéfice des textes précités dès qu'une demande de résiliation intervient à la suite d'un réengagement de 12 mois suite à un engagement initial de 24 mois.

Il s'agit donc d'un engagement initial de 24 mois avec l'intervention d'une modification de contrat. Cette modification intervient et recrée une période d'engagement de 12 mois qui reste soit inférieure soit supérieure à celle initiale.

Coïncident donc deux périodes d'engagement : celle initiale de 24 mois + la nouvelle due à la modification de 12 mois, plus courte que celle initiale.

- Si la période d'engagement restant est inférieure ou égale à 12 mois, la nouvelle période d'engagement se substitue à l'ancienne (Loi Chatel inapplicable).
- Si la période d'engagement restant due est strictement supérieure à 12 mois, l'ancienne durée d'engagement est maintenue avec possibilité de bénéficier des dispositions pertinentes résultant des engagements Novelli.