



Octobre 2023

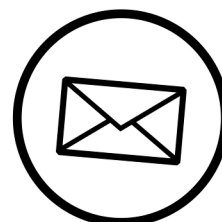
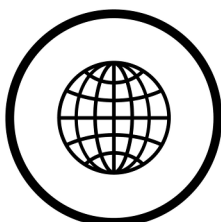
UFC-Que Choisir

Internet et téléphonie mobile

En finir avec les idées reçues



Internet et téléphonie mobile



Modification du contrat à l'initiative de l'opérateur, résiliation du contrat en cas de déménagement, vol de smartphone, coût du raccordement à la fibre... Sur de nombreuses questions en matière de télécoms, les idées reçues ont la vie dure.

Retrouvez notre quiz sur ce sujet.

Au sommaire :

Idée n°1 : « Mon opérateur ne peut pas modifier mon contrat sans mon accord. »

Idée n°2 : « Déménager est toujours un motif légitime de résiliation de mon contrat. »

Idée n°3 : « Le vol de mon mobile entraîne la résiliation automatique de mon contrat d'abonnement. »

Idée n°4 : « Le raccordement de mon appartement à la fibre est gratuit. »

Idée n°5 : « Je peux résilier mon abonnement à tout moment sans frais ni pénalités. »

Idée n°6 : « Si je veux passer à la fibre, je suis tenu de souscrire auprès de l'opérateur l'ayant déployée dans ma commune. »

Le saviez-vous ?

- Quels recours en cas de désaccord ?
- La résiliation en 3 clics
- Quel débit ?



- Votre mobile est tombé en panne ?
- Les batteries bientôt remplaçables
- Vous recherchez un nouveau téléphone portable ?
- Lutte contre l'obsolescence programmée : les recommandations de l'UFC-Que Choisir

Idee n°1 : « Mon opérateur ne peut pas modifier mon contrat sans mon accord. »

Votre opérateur peut, sous certaines conditions, modifier unilatéralement votre contrat. Il doit, sur un support durable (courrier, courriel...), vous informer du projet de modification au moins 1 mois avant son entrée en vigueur. Il doit également vous préciser que vous disposez, à compter de cette information, de 4 mois pour résilier votre contrat gratuitement et sans indemnité.

L'opérateur n'est pas tenu d'informer le consommateur lorsque la modification envisagée :

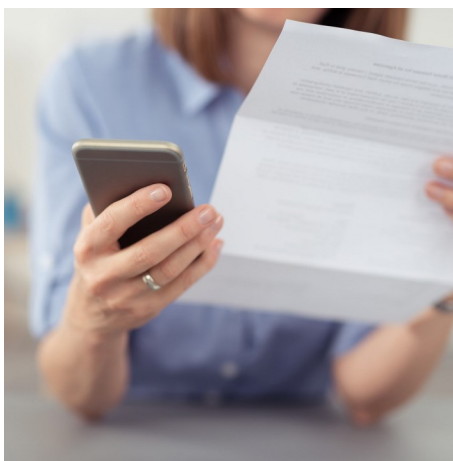
- est exclusivement au bénéfice du consommateur ;
- ou a un caractère purement administratif sans incidence négative sur le consommateur ;

- ou découle de la législation applicable.

En dehors des cas exposés ci-dessus, l'opérateur ne peut imposer ses nouvelles conditions tarifaires sans information préalable. S'il le fait, le consommateur est en droit d'exiger le maintien de ces conditions initiales, et le cas échéant le remboursement de la différence entre le prix initial et le nouveau tarif.

Bon à savoir : même si les conditions sont réunies pour qu'il modifie unilatéralement votre contrat, n'hésitez pas à prendre contact avec lui pour essayer d'empêcher cette modification ou négocier un geste commercial.

« Les coordonnées du service client doivent être précisées dans votre contrat et sur vos factures. »



© StockAdobe

Sur le même sujet :

[Téléphonie, Internet - Comment réagir face aux augmentations de tarifs](#)

[Téléphonie, Internet - Vos recours en cas de litige](#)

[Fournisseur d'accès à Internet ou opérateur de téléphonie - Modification de l'offre](#)

Article L. 224-33 du Code de la consommation

Idée n°2 : « Déménager est toujours un motif légitime de résiliation de mon contrat. »**FAUX**

Déménager n'est considéré comme un motif légitime de résiliation que si votre nouvelle résidence se situe dans une zone non desservie par votre opérateur ou à l'étranger.

N'hésitez pas à vous référer à vos conditions générales d'abonnement, qui peuvent préciser une liste de motifs légitimes reconnus par votre opérateur. Cette liste n'est pas limitative. Vous pouvez également invoquer un motif non recensé. En cas de contestation, le juge dispose d'un pouvoir souverain d'appréciation sur le caractère légitime du motif avancé.

Bon à savoir : si la résiliation n'est pas justifiée par un motif légitime et que vous résiliez avant le terme de votre période initiale d'engagement, vous serez redevable de pénalités. Celles-ci varient selon que cet engagement initial est de 12 ou 24 mois et la date à laquelle vous réalisez cette démarche.

« Si le contrat le prévoit, votre offre actuelle peut être transférée à votre nouvelle adresse. »



© Adobe stock

Sur le même sujet :

[Téléphonie, Internet – Vos recours en cas de litige](#)

[Déménagement - Peut-on résilier ses différents contrats ?](#)

Article 1103 du Code civil

Article L. 224-27-1 du Code de la consommation

Engagements des opérateurs membres de la Fédération française des télécoms dits « Engagements Novelli », entrés en vigueur le 01/03/2011

Idée n°3 : « Le vol de mon mobile entraîne la résiliation automatique de mon contrat d'abonnement. »

FAUX

Le vol de votre mobile n'a pas d'impact sur votre abonnement. En effet, votre opérateur vous fournit une prestation de services, un accès au réseau téléphonique, qui peut être utilisé avec un autre téléphone.

Si vous souhaitez y mettre un terme, vous devez lui adresser une demande de résiliation, notamment par lettre recommandée avec accusé de réception (à lire aussi : « Le saviez-vous ? La résiliation en 3 clics »).

La demande de résiliation sera effective dans un délai ne pouvant excéder

10 jours. Des pénalités sont à prévoir si vous résiliez avant le terme de votre période initiale d'engagement (pour plus de détails à ce sujet, n'hésitez pas à consulter, sur le site de Que Choisir, notre article « Téléphonie, Internet – Vos recours en cas de litige »).

Il ne s'agit pas d'un motif légitime permettant une résiliation anticipée gratuite de l'abonnement. Cependant, n'hésitez pas à relire votre contrat car suspendre l'abonnement est parfois possible en cas de vol.

« Signalez au plus vite le vol de votre téléphone à votre opérateur pour faire suspendre votre ligne. »



© Adobe stock

Article 1103 du Code civil
Article L. 224-39 du Code de la consommation

Idée n° 4 : « Le raccordement de mon appartement à la fibre est gratuit. »

Pour les appartements, les frais de raccordement sont pris en charge par les opérateurs.

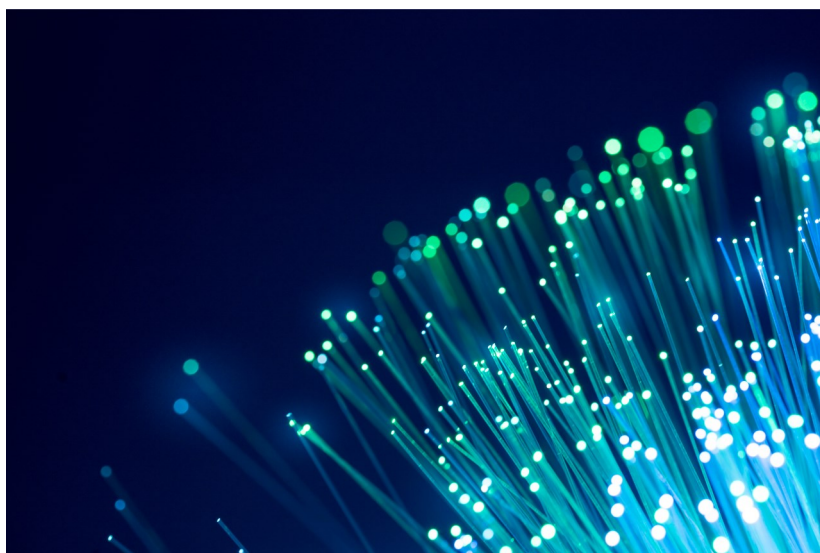
Ils se distinguent des frais de mise en service, des frais d'installation du matériel/de la box, qui peuvent être facturés aux abonnés.

En pratique, le raccordement du logement nécessite que l'immeuble soit au préalable équipé de la fibre. Si ce n'est pas le cas, il convient de faire raccorder l'immeuble au réseau. En copropriété, la décision doit être prise par l'assemblée

générale des copropriétaires et une convention doit être passée avec un opérateur en charge de cette intervention. Une fois l'immeuble raccordé, il faut demander à un opérateur de brancher l'appartement au réseau.

Bon à savoir : pour une maison individuelle, la prestation peut être facturée. N'hésitez pas à relire les conditions générales de vente ou la grille tarifaire de l'opérateur afin d'en connaître le coût.

« Retrouvez sur le site de l'Arcep [la carte de déploiement de la fibre.](#) »



© Adobe stock

Idée n° 5 : « Je peux résilier mon abonnement à tout moment sans frais ni pénalités. »



Tous les contrats ne sont pas résiliables gratuitement à tout moment.

Si votre contrat contient une période initiale d'engagement et que vous le résiliez avant son terme, vous risquez de subir des pénalités. À celles-ci peuvent s'ajouter des frais de résiliation prévus au contrat.

En revanche, vous n'aurez aucun frais ni pénalité à déboursier si votre résiliation est justifiée par un motif légitime (surendettement, déménagement dans zone non desservie...) ou par une modification des conditions contractuelles que vous n'acceptez pas.

S'il s'agit d'un contrat sans engagement, il est résiliable à tout moment, mais la plupart des opérateurs facturent des frais de résiliation.

Un conseil pratique : pour savoir si vous êtes dans une période d'engagement, relisez vos factures : la date de fin d'engagement doit y être mentionnée. Vous pouvez aussi obtenir cette information en contactant le numéro dédié à la portabilité du numéro (le 3179).

« La résiliation
en 3 clics
est désormais
effective (A lire page
10). »

RESILIER UN CONTRAT



© Adobe stock

Articles L. 224-28 et L. 224-27-1 du Code de la consommation
Article 1103 du Code civil

Idée n° 6 : « Si je veux passer à la fibre, je suis tenu de souscrire auprès de l'opérateur l'ayant déployée dans ma commune. »

FAUX

Vous êtes libre de souscrire un forfait avec l'opérateur de votre choix, sous réserve qu'il commercialise ce type d'abonnement dans la zone où se situe votre logement.

Si vous habitez dans un immeuble collectif, l'opérateur l'ayant équipé doit permettre l'utilisation de ses infrastructures d'accueil par d'autres opérateurs dans la limite des capacités disponibles et sous réserve qu'il ne soit pas porté atteinte au service qu'il fournit. Il doit informer les opérateurs concurrents et attendre 3 mois avant de pouvoir com-

mercialiser ses offres afin de permettre à ses concurrents de se raccorder au réseau.

Bon à savoir : pour permettre aux autres fournisseurs de raccorder le logement, l'opérateur qui a déployé la fibre dans votre commune doit mettre en place un point de mutualisation. Celui-ci prend la forme d'une « armoire » située sur la voie publique ou dans les parties communes d'un immeuble collectif.

« Pensez à consulter
[notre comparateur](#)
[gratuit des](#)
[Fournisseurs d'accès](#)
[à Internet.](#) »



© Adobe Stock

Sur le même sujet :

[Fibre optique - Ce qu'il faut savoir](#)

[Fibre optique - Les collectivités locales tirent le signal d'alarme](#)

Articles L. 33-6 et R. 9-2 du Code des postes et des communications électroniques

Le saviez-vous ?

Quels recours en cas de désaccord ?

En cas de litige, vous avez 3 niveaux de réclamation amiable.

1. Le service clients : suivant les opérateurs, il peut être joignable par courrier, téléphone, courriel ou formulaire en ligne. Il est préférable de le contacter par courrier recommandé avec accusé de réception. Vous vous assurez ainsi de la réception par votre opérateur de votre réclamation. Ses coordonnées doivent être mentionnées dans votre contrat et sur vos factures. Si cette démarche est infructueuse, vous pouvez passer au second niveau de réclamation.

2. Le service recours consommateurs : il ne peut, le plus souvent, être saisi que par voie postale. Ses coordonnées doivent donc figurer dans votre contrat. Elles sont également accessibles sur le site Internet de l'opérateur. Si cette démarche n'aboutit pas non plus, vous pouvez passer au troisième niveau de réclamation. En effet, ce service est tenu de vous fournir les coordonnées de l'organisme de médiation auquel il adhère (article L. 612-1 du Code de la consommation). Celles-ci sont par ailleurs en principe indiquées dans le contrat.

3. Le médiateur : c'est la dernière voie de recours amiable avant saisine du tribunal. Le médiateur est saisi après que l'on a épuisé les recours internes de l'opérateur (service clients, service recours consommateurs). La majorité des opérateurs a adhéré à la médiation des communications électroniques.

Si aucun organisme de médiation n'est indiqué, vous pouvez vous rapprocher d'un conciliateur de justice.

Sachez que le recours au médiateur ou au conciliateur de justice est un préalable obligatoire à la saisine du tribunal (article 750-1 du Code de procédure civile). Ce recours a pour effet de suspendre le délai de prescription de l'action judiciaire (article 2238 du Code civil).

Par ailleurs, n'hésitez pas à signaler à l'Arcep (Autorité de régulation des communications électriques) les problèmes que vous rencontrez avec votre opérateur ou fournisseur d'accès à Internet, au moyen de sa plateforme dédiée : jalerte.arcep.fr. Cela permettra au régulateur des télécoms d'être plus efficace dans ses actions de régulation vis-à-vis de l'opérateur et de l'inciter à résoudre plus rapidement les problèmes.

Si vous avez besoin d'être aidé dans vos démarches, n'hésitez pas à contacter votre association locale UFC-Que Choisir.



© StockAdobe

Le saviez-vous ?

La résiliation en 3 clics

Depuis le 1^{er} juin 2023, les opérateurs doivent donner la possibilité à leurs abonnés de procéder à une résiliation en ligne à l'aide d'un onglet dédié sur leur site Internet ou leur application mobile. Cette faculté doit être donnée à tout titulaire d'un contrat en cours ou à venir, souscrit en ligne ou en boutique, dès lors qu'au jour de la résiliation, l'opérateur permet la souscription de contrats en ligne.

Selon le ministère de l'Économie, les opérateurs avaient jusqu'au 1er septembre 2023 pour prendre

les mesures techniques nécessaires à l'application de cette nouvelle règle.

Cette fonctionnalité de résiliation doit être facilement identifiable. Elle peut apporter des informations sur les conditions de résiliation : préavis, indemnité de rupture, conséquences de la résiliation...

Articles L. 215-1-1, D. 215-1 et suivants du Code de la consommation

Décret n° 2023-417 du 31 mai 2023 relatif aux modalités techniques de résiliation des contrats par voie électronique



© StockAdobe

Quel débit ?

L'UFC-Que Choisir a mis en place un outil gratuit, le speedtest, vous permettant de connaître le débit de votre connexion à Internet.

Si vous souhaitez l'utiliser, il suffit de vous rendre sur notre site Internet ou de suivre le [lien suivant](#).





Que Choisir vous propose conseils, décryptages et enquêtes pour une consommation plus responsable : réparer ses équipements, réduire ses déchets, faire des économies d'énergie... Autant de gestes simples à adopter au quotidien et qui peuvent faire la différence.

Votre mobile est tombé en panne ?

Si votre mobile est réparable, au lieu d'en acheter un neuf, n'hésitez pas à faire appel à un réparateur. Cette solution est plus écologique et peut s'avérer moins coûteuse. Vous pouvez bénéficier d'une aide financière si l'appareil n'est plus sous garantie. Pour plus d'informations à ce sujet, consultez notre article : « [Réparabilité - le bonus réparation sera doublé](#) ».



Les batteries bientôt remplaçables

Dans le cadre du Pacte vert européen, le parlement européen a voté en faveur d'une mise à jour de la réglementation sur les batteries, dont l'entrée en vigueur ne se fera pas avant 2027-2028. L'objectif est de contraindre les fabricants à élaborer des appareils dont la batterie sera facile à remplacer. N'hésitez pas à lire notre article « [Appareils électroniques - Les batteries bientôt remplaçables](#) ».

Vous recherchez un nouveau téléphone portable ?

S'il vous faut un nouveau portable, pensez au reconditionné. L'achat d'un appareil reconditionné présente certains intérêts : prix avantageux, réduction de l'impact environnemental, allongement de la durée d'utilisation de l'appareil. Pour vous faire une idée à ce sujet, n'hésitez pas à consulter nos publications : « [Smartphones reconditionnés - Nos conseils pour bien choisir](#) » et « [Smartphone, tablette, ordinateur - Nos conseils pour réduire l'impact environnemental](#) ».





Lutte contre l'obsolescence programmée : les recommandations de l'UFC-Que Choisir

Dans le cadre de la lutte contre l'obsolescence programmée, nous soutenons notamment :

- la mise en place d'un indice de réparabilité et de durabilité des produits pour une meilleure information du consommateur et pour inciter les professionnels à allonger la durée de vie de leurs produits ;
- un allongement de la durée de la garantie légale de conformité ;
- l'accès à un droit à la réparation abordable.

Pour améliorer la limitation des déchets et un recyclage efficace, nous demandons :

- de simplifier le dispositif de collecte des déchets électriques et électroniques en imposant la mise en place d'un meuble dédié dans les magasins d'une surface de vente d'au moins 400 m² ;
- d'imposer aux sites en ligne d'informer, lors de l'achat, le consommateur sur les points de collecte les plus proches de son domicile.

Sur le même sujet :

[Déchets - Contre l'obsolescence prématurée des appareils](#)

[Nouvelles mesures européennes en faveur d'une consommation durable - Une belle ambition qui reste à concrétiser](#)

[Nintendo Switch - Victoire de l'UFC-Que Choisir contre l'obsolescence : réparation illimitée des manettes pour les consommateurs](#)

SOUTENEZ L'UFC-QUE CHOISIR

Chaque EURO compte !

5€ 15€ 30€ 50€ 10€

En faisant un don, vous permettez à l'UFC-Que Choisir de poursuivre sa mission d'information et de défense des intérêts de tous les consommateurs. Notre indépendance financière, c'est vous !

FAITES UN DON ►

ET BÉNÉFICIEZ D'UNE RÉDUCTION D'IMPÔT !

Retrouvez toutes les informations utiles sur le site de votre association locale UFC-Que Choisir.

66% de votre don est déductible de vos impôts dans la limite de 20% de vos revenus imposables.



© Adobe Stock



L'UFC-Que Choisir est à vos côtés pour vous renseigner et vous orienter dans vos démarches.

Un litige ?

L'UFC-Que Choisir est aux côtés des consommateurs pour les aider à résoudre leurs litiges avec les professionnels. Nos adhérents peuvent bénéficier d'un accompagnement personnalisé dans le but d'obtenir une résolution amiable de ce différend.

Si vous souhaitez obtenir une assistance ou une intervention de notre part, cela nécessite de vous acquitter au préalable d'une cotisation annuelle auprès de l'UFC-Que Choisir. En effet, en tant qu'association de défense des consommateurs, nous ne pouvons délivrer de consultations juridiques qu'à nos membres.

Devenir adhérent de l'UFC-Que Choisir, c'est rejoindre un Mouvement et bénéficier de tous les avantages liés à l'adhésion :

- Un appui et une promotion de vos actions individuelles
- Une information sur vos droits
- Une participation à la défense des consommateurs

Ce que nous ne pouvons pas faire

- Missionner un expert, un auxiliaire de justice comme un avocat ou un huissier.
- Vous assister ou vous représenter devant une juridiction ou tout organe ayant compétence pour trancher votre litige.
- Intervenir dans des matières ne relevant pas de notre objet statutaire comme le droit de la famille, le droit du travail, le droit fiscal.

Contactez-nous !

*Votre Association locale
UFC-Que Choisir*