

1. Le nouveau prix de votre abonnement va être trop élevé pour votre budget, pouvez-vous le résilier ?

La hausse de la TVA a une conséquence juridique : elle modifie les conditions contractuelles de votre engagement.

Vous vous êtes engagé, lors de la souscription à votre forfait, à payer une somme à échéance fixe (tous les mois), pour que votre opérateur vous fournisse un service déterminé.

Si l'une des conditions de votre abonnement est modifiée de manière unilatérale par l'opérateur, ce dernier doit obtenir votre consentement aux nouvelles conditions.

C'est la situation dans laquelle de nombreux abonnés vont se trouver début 2011 avec le nouveau taux de TVA qui, s'il est répercuté par l'opérateur, modifie les conditions contractuelles.

Le comportement à adopter est le suivant :

Vérifier que les conditions générales de votre opérateur lui permettent de réviser le prix de votre contrat (présence d'une clause prévoyant qu'il est en droit de modifier le prix des prestations).

Si tel n'est pas le cas, votre opérateur ne peut modifier unilatéralement le prix de votre abonnement.

Dans le cas d'un contrat à durée indéterminée, en principe, il ne peut normalement que résilier votre contrat moyennant le respect d'un préavis raisonnable.

Dans le cas d'un contrat à durée déterminée, vous pouvez exiger l'application des conditions initiales jusqu'au terme de la durée contractuelle¹.

- **Si votre opérateur s'est effectivement réservé la faculté de réviser votre contrat :**

Vous devez être informé par votre opérateur de son projet de modification des conditions tarifaires au moins un mois avant son entrée en vigueur².

¹. Selon l'article L.121-84 alinéa 2 du code de la consommation : *Pour les contrats à durée déterminée ne comportant pas de clause déterminant précisément les hypothèses pouvant entraîner une modification contractuelle ou de clause portant sur la modification du prix, le consommateur peut exiger l'application des conditions initiales jusqu'au terme de la durée contractuelle.*

². Selon l'article L.121-84 alinéa 1^{er} du code de la consommation : *Tout projet de modification des conditions contractuelles de fourniture d'un service de communications électroniques est communiqué par le prestataire au consommateur au moins un mois avant son entrée en vigueur, assorti de l'information selon laquelle ce dernier peut, tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, résilier le contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, jusque dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification.*

Dans le cas où vous refuseriez ces nouvelles conditions, quelle qu'en soit la raison, vous avez la faculté de résilier votre abonnement sans pénalité et sans dédommagement possible pour votre opérateur, même si vous êtes encore dans le cadre d'une période d'engagement de 12 ou 24 mois.

- **À partir de quand pouvez-vous résilier votre contrat ?**

Vous pouvez résilier votre contrat à compter du moment où vous avez été informé par votre opérateur de son projet de modification des conditions tarifaires et au plus tard dans les quatre mois suivant l'entrée en vigueur de cette modification.

- **Votre opérateur pourra-t-il solliciter le paiement de frais de résiliation ou de pénalités correspondant à la période d'engagement initiale minimale restant à courir ?**

D'une manière générale, les frais et pénalités que les opérateurs sont autorisés à vous facturer lors de la résiliation de votre contrat sont strictement encadrés.

En effet, un opérateur ne peut vous facturer que les frais correspondant aux coûts qu'il a effectivement supportés au titre de la résiliation, sans préjudice, le cas échéant, des dispositions contractuelles portant sur le respect d'une durée minimum d'exécution du contrat³.

Pour ce qui est des frais de résiliation, ou « coûts », ce sont des sommes que l'opérateur doit supporter en raison de votre résiliation (sommes dues à des tiers, frais réellement exposés et justifiés).

Pour ce qui est des pénalités correspondant à la période de votre engagement, elles représentent, en simplifiant, le manque à gagner résultant de la résiliation.

Cependant, l'article L.121-84 du code de la consommation précise très clairement que la résiliation effectuée en application de ce texte doit intervenir **sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement**.

Le professionnel ne peut donc vous facturer ni les frais de résiliation, ni les pénalités correspondant à la période de votre engagement initial minimal restant à courir.

³ . Selon l'article L.121-84-7 du code de la consommation : *Le fournisseur de services ne peut facturer au consommateur que les frais correspondant aux coûts qu'il a effectivement supportés au titre de la résiliation, sans préjudice, le cas échéant, des dispositions contractuelles portant sur le respect d'une durée minimum d'exécution du contrat.*
Les frais mentionnés au présent article ne sont exigibles du consommateur que s'ils ont été explicitement prévus dans le contrat et dûment justifiés.