

# Communications électroniques :

## fournisseur d'accès à Internet, opérateur de téléphonie mobile : comment résilier ?



Nous abordons ici les hypothèses de résiliation non liées à des dysfonctionnements (si votre opérateur ne respecte pas ses engagements ou que vous êtes victime de dysfonctionnements durables malgré vos démarches, reportez-vous à la fiche pratique « Malgré mes démarches, ma connexion Internet est toujours défectueuse »).

### CE QUE DIT LA LOI

#### ■ Résilier hors période d'engagement

La résiliation de votre contrat d'abonnement est toujours possible, sans que vous ayez à vous justifier.

#### ■ Résilier en cours de période d'engagement

Votre contrat d'abonnement peut prévoir une durée minimale d'engagement. Cette période ne peut en aucun cas excéder 24 mois (art. - L.121-84-6 du code de la consommation).

Si la durée de votre engagement est inférieure ou égale à 1 an, et sauf si votre contrat vous en donne la possibilité, vous ne pouvez pas le résilier avant l'issue de cette période.

Si la durée de votre engagement est comprise entre 12 et 24 mois, la loi (art. - L.121-84-6 du code de la consommation) vous donne la possibilité de résilier votre contrat à compter du 12<sup>e</sup> mois, mais l'opérateur peut vous demander de régler une indemnité correspondant au quart du montant des mois d'abonnement restant à courir à compter du 13<sup>e</sup> mois jusqu'au terme de votre période d'engagement.

En pratique, la plupart des opérateurs vous permettent de résilier à tout moment votre contrat, mais ils prévoient également que votre résiliation entraîne les conséquences suivantes :

- si la durée de votre engagement est inférieure ou égale à 1 an et que vous résiliez avant le terme de cette période, vous serez redevable de la totalité du montant des mois d'abonnement restant à courir jusqu'à cette date ;
- si la durée de votre engagement est comprise entre 12 mois et 24 mois, et que vous résiliez au-delà des 12 premiers mois, vous serez redevable du quart du montant des mois d'abonnement restant à courir jusqu'au terme de votre période d'engagement ;
- si la durée de votre engagement est comprise entre 12 et 24 mois, et que vous résiliez avant les 12 premiers mois, vous serez redevable de la totalité du montant des mois d'abonnement restant à courir jusqu'au 12<sup>e</sup> mois de la période d'engagement ainsi que + du quart du montant des mois

d'abonnement restant à courir à compter du 13<sup>e</sup> mois jusqu'au terme de votre période d'engagement.

Certaines circonstances vous permettent néanmoins de résilier sans frais : notamment en cas de « motif légitime ». Ce sont des situations qui en principe ne doivent pas être limitées par votre contrat d'abonnement et qui ont une incidence sur la poursuite de votre engagement. Par exemple, le déménagement à l'étranger qui empêche d'accéder à Internet ou d'utiliser son forfait mobile.

Vous avez également la possibilité de résilier sans pénalités si votre opérateur modifie les tarifs ou les autres conditions de votre abonnement. Dans ce cas, il doit vous en informer par écrit 1 mois avant leur entrée en vigueur et vous pouvez résilier votre contrat en raison de ces modifications dans un délai de 4 mois après leur entrée en application.

### EN PRATIQUE

- Utilisez toujours une lettre recommandée avec accusé de réception. Même si votre fournisseur ou opérateur vous permet de résilier par téléphone, vous aurez besoin de prouver votre démarche en cas d'amnésie du professionnel.
- Une fois les démarches effectuées, votre résiliation est automatique. N'attendez pas de réponse ou d'acceptation de la part de votre prestataire.
- Mettez fin à votre prélèvement automatique.
- Restituez les éventuels matériels mis à votre disposition dans les conditions prévues au contrat d'abonnement.

### À SAVOIR

Lorsque vous résiliez votre contrat, la durée du préavis que votre opérateur peut exiger est au maximum de 10 jours. Si cela vous arrange, vous pouvez cependant envoyer votre résiliation à l'avance et indiquer qu'elle ne prendra effet qu'à une date ultérieure (art. - L.121-84-2 du code de la consommation). Votre opérateur sera tenu par la date que vous indiquerez.

# Zoom sur

## les frais de résiliation : comment vous inciter à ne pas partir...

Si vous résiliez votre contrat sans motif légitime pendant la période initiale d'engagement, vous êtes redevable d'une indemnité. Mais ce cas mis à part, de nombreux contrats prévoient quand même la facturation de frais lors de votre résiliation. Les dénominations changent, mais l'objectif est toujours le même : ne pas vous voir partir chez la concurrence. Sachez que de tels frais forfaitaires sont désormais encadrés par la loi (art. - L.121-84-7 du code de la consommation) : votre opérateur ne peut vous demander à titre de frais de résiliation que les coûts qu'il supporte effectivement en raison de votre résiliation et ce, uniquement s'ils sont explicitement prévus dans votre contrat et dûment justifiés.

### LETTRE TYPE

*Pour personnaliser votre lettre type, allez sur le site [www.clesde-la-conso.org](http://www.clesde-la-conso.org)*

Lettre de résiliation à adresser en recommandé avec AR au FAI ou à l'opérateur de téléphonie mobile.

À ..., le ...

Madame, Monsieur,

J'ai décidé de résilier mon contrat d'abonnement à ... [votre service Internet, votre service de téléphonie mobile] à compter du ... [date], soit 10 jours après réception de la présente par votre société.

Si la résiliation est envoyée à l'avance, ajouter : je demande que la présente résiliation ne prenne effet que le ...

S'il s'agit d'une résiliation anticipée, ajouter : aux termes de l'article L.121-84-6 du code de la consommation, je vous suis redevable d'une indemnité de ... € que je vous règle par ... [chèque, prélèvement automatique ...].

Je vous prie ...

Signature

### OUVREZ L'ŒIL

Vous avez pu vous rendre compte que certains prestataires facturent les paiements par chèque.

À l'initiative de l'UFC-Que Choisir, des procédures sont en cours afin de faire reconnaître ces frais abusifs. Nous avons eu gain de cause, mais le fournisseur a fait appel. Procédure à suivre...

Hausse de la TVA : une résiliation sans frais possible mais sous conditions et limitée dans le temps.

Suite au passage de la TVA à 19,6% sur certaines offres, vous avez pu être informé par votre opérateur d'une augmentation de votre abonnement. Dans cette situation vous avez éventuellement la possibilité d'y mettre fin gratuitement même si vous êtes engagé pour une durée particulière. L'article L.121-84 du code de la consommation vous le permet dès réception de l'information et pendant 4 mois après l'application de cette hausse. Pour connaître votre situation au regard de votre offre, vous pouvez consulter un « kit pour une résiliation sereine » disponible sur notre site Internet : [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)

Pour toutes informations complémentaires, aide et conseils,  
vous pouvez vous adresser à l'une de nos associations locales situées près de chez vous.

Vous trouverez leurs coordonnées sur notre site Internet :

[www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)