

L'abonné confronté aux modifications des CGV

publié le 14/12/2014, vu 6640 fois, Auteur : [Maître Joan DRAY](#)

Les conditions générales d'un contrat définissent le cadre dans lequel la prestation de service sera effectuée. Sont ainsi spécifiées les modalités d'exécution, les tarifs, les procédures en cas de litiges, ... L'opérateur a toute latitude pour les modifier, que le contrat d'abonnement soit à durée indéterminée ou non.

Les conditions générales d'un contrat définissent le cadre dans lequel la prestation de service sera effectuée. Sont ainsi spécifiées les modalités d'exécution, les tarifs, les procédures en cas de litiges, ... L'opérateur a toute latitude pour les modifier, que le contrat d'abonnement soit à durée indéterminée ou non.

Cependant, étant en position de force, il est fréquent que l'opérateur de communications électroniques insère une clause l'autorisant à modifier unilatéralement son contrat. Ces clauses entraînant un déséquilibre dans le contrat au détriment du consommateur, sont réputées abusives (*TGI Nanterre, 2 juin 2004*).

Juridiquement, cela signifie que ces clauses sont réputées non écrites et ne peuvent être opposées au client dans un litige.

C'est l'article L121-84 du Code de la consommation qui fixe deux conditions pour effectuer des modifications portant sur les conditions générales du contrat d'abonnement.

Elles sont prescrites dans le but de protéger le consommateur, afin qu'il puisse avoir la liberté soit de poursuivre le contrat jusqu'à son terme, soit de résilier le contrat si les nouvelles conditions générales ne lui conviennent plus.

On peut cependant noter que dans le cadre d'un contrat à durée déterminée, dans lequel n'est pas stipulé les hypothèses dans lesquelles une modification contractuelle peut avoir lieu, le législateur laisse la possibilité au client d'exiger l'application des conditions initiales auxquelles il a souscrit jusqu'au terme du contrat.

Un arrêt de la 1^{er} chambre civile de la Cour de cassation du 20 mai 2010 (n° 510, 09-10913) permet d'illustrer les conditions énoncées par l'article précité.

En l'espèce, une consommatrice a souscrit un abonnement téléphonique à compter d'octobre 2005.

Les conditions de son contrat ont été modifiées en février 2006 avec effet au mois de mai suivant, il en résulte que le prix de l'abonnement est en hausse, cependant la cliente en a seulement été informée en juillet.

Celle-ci refuse de payer plus et demande donc le rétablissement des conditions initiales de son

contrat ainsi que des dommages et intérêts.

Néanmoins la juridiction de premier degré la déboute en ses demandes, et fait droit à la demande de paiement de l'opérateur téléphonique. De jure, malgré le retard dans la notification du changement des conditions contractuelles par l'opérateur, la cliente disposait encore de la possibilité de résilier son abonnement.

Ce jugement est cassé par la Cour de cassation, cela lui permet de rappeler **le caractère cumulatif des conditions** de l'article L121-84 du Code de la consommation.

En effet, la communication du projet un mois à l'avance **est une condition impérative** susceptible de rendre cette modification opposable au consommateur (*alinéa 1 de l'article précité*).

Cette notification n'ayant pas été effectuée par l'opérateur téléphonique, alors il n'est pas possible de condamner la cliente au motif qu'il lui restait la possibilité de résilier son abonnement dans les quatre mois suivant la modification du contrat, qui est le délai légal.

Assurément cela ne lui permettait pas **d'accepter expressément** les nouvelles dispositions de son contrat avant leur entrer en vigueur, ce qui est la deuxième condition pour rendre opérante la modification.

Par conséquent il faut retenir cet arrêt qu'en cas de modifications des conditions générales du contrat d'abonnement à un service de fournitures de communications électroniques, l'abonné doit pouvoir résilier son contrat avant la date d'application des nouvelles conditions générales.

On peut cependant, sous quelle forme cette notification doit être transmise par l'opérateur, et de quelle manière l'accord du client doit se manifester.

Selon, un jugement du tribunal d'instance d'Antony du 12 mars 2007, il semble qu'elle doit être écrite comme l'acceptation par le client.

Par ailleurs, il convient de rappeler qu'en cas de résiliation de la part de l'abonné dans ce cas de figure, il ne peut se voir infligé de pénalité de résiliation ou de dédommagement.

La modification contractuelle n'est pas opposable au consommateur lorsque le courriel qui lui a été adressé ne permet pas de comprendre les conséquences de cette modification.

En conséquence, les opérateurs téléphoniques qui veulent modifier les conditions générales de vente de leurs abonnements, ont intérêt à indiquer clairement dans l'information qu'ils donnent quelles sont les clauses du contrat initial qui se trouvent modifiées et quelles différences il y a entre les clauses antérieures et les clauses nouvelles.

(Cass. 1re civ., 2 juill. 2014, n° 13-18.62, F-D, Sté Free c/ Jean-Jack L. : JurisData n° 2014-015188)

Je me tiens à votre disposition pour tous renseignements et contentieux.

Vous pouvez me poser vos questions sur [conseiller juridique.net](http://www.conseil-juridique.net/joan-dray/avocat-1647.htm) : <http://www.conseil-juridique.net/joan-dray/avocat-1647.htm>

Joan DRAY

Avocat à la Cour

joanadray@gmail.com

76/78 rue Saint-Lazare

75009 PARIS

TEL:09.54.92.33.53

FAX: 01.76.50.19.67