



Les contrats de communication électronique et l'obligation générale d'information

publié le 22/06/2015, vu 7404 fois, Auteur : [Maître Joan DRAY](#)

Qu'ils aient pour objet la fourniture de services de téléphonie fixe ou mobile ou l'accès à internet, les contrats de communication électronique sont soumis aux dispositions générales du Code de la consommation relatives à l'information préalable du consommateur, qui doit être aussi complète et exacte que possible.

Qu'ils aient pour objet la fourniture de services de téléphonie fixe ou mobile ou l'accès à internet, les contrats de communication électronique sont soumis aux dispositions générales du Code de la consommation relatives à l'information préalable du consommateur, qui doit être aussi complète et exacte que possible.

Aux termes de l'article L. 111-1 du Code de la consommation, tout professionnel doit avant la conclusion d'un contrat conclu avec un consommateur, mettre ce dernier en mesure de connaître les caractéristiques essentielles du produit ou du service faisant l'objet de la transaction.

L'obligation d'information du consommateur sur les caractéristiques essentielles du service de communications électroniques qui a fait l'objet d'une réglementation particulière (A. 16 mars 2006 : Journal Officiel 19 Mars 2006) est renforcée lorsque ces contrats sont conclus à distance (A. 16 mars 2006 relatif à l'information sur les prix des services d'assistance des fournisseurs de services de communications électroniques : JO préc., p. 4144).

L'utilisation de la voie électronique pour la mise à disposition de ces informations entre dans les prévisions des articles 1369-1 à 1369-3 du Code civil.

L'obligation générale d'information

L'information préalable du consommateur sur les services de communication électronique oblige les opérateurs à la plus grande transparence possible sur les caractéristiques essentielles et sur les prix de ces services.

- **Information sur les caractéristiques essentielles**

Les articles L. 111-1 et suivants du Code de la consommation posent le principe de l'information obligatoire du consommateur sur les caractéristiques essentielles des produits et services avant la conclusion des contrats.

Spécialement l'article L. 113-3 du même code impose à tout vendeur de produit ou tout prestataire de services l'obligation d'informer le consommateur, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, sur les prix, les limitations éventuelles de la responsabilité contractuelle et les conditions particulières de la vente, selon des modalités fixées par arrêtés du ministre chargé de l'économie, après consultation du Conseil national de la consommation.

Cette disposition s'applique en principe à toutes les activités visées au dernier alinéa de l'article L. 113-2 du Code de la consommation, incluant les services de communication de services électronique privés ou publics.

L'information du consommateur sur les caractéristiques essentielles des services de communication peut revêtir différentes formes et l'exigence d'un écrit pourrait paraître exagérée en matière de services électroniques.

Pourtant la jurisprudence sanctionne avec régularité l'information résultant de la simple publication de conditions générales de vente, car celles-ci peuvent faire l'objet de modifications unilatérales (TGI Nanterre, 2 juin 2004, AOL).

Si l'envoi d'un e-mail peut satisfaire à l'obligation d'information (TGI Nanterre, 2 juin 2004), celui d'un texto invitant le consommateur à se rendre sur le site de l'opérateur pour prendre connaissance de nouvelles conditions contractuelles n'est pas apparu suffisant à la juridiction de proximité (J. proximité Antony, 12 mars 2007, JZ c/ NRJ Mobile).

- **Information préalable sur les prix des services**

Tout abonnement à un service de communication électronique doit être précédé par une offre de prix.

Une clause qui ne prévoirait pas la communication réelle des tarifs alors que le consommateur s'engagerait sur ces tarifs de manière expresse et préalable, pourrait être source de déséquilibre contractuel au sens des dispositions de l'article L. 132-2 du Code de la consommation (TGI Nanterre, 3 mars 2006).

La clause prévoyant que les tarifs en vigueur ne sont disponibles que sur le site de l'opérateur (TGI Paris, 21 févr. 2006 en appel, Free : www.clauses-abusives.fr. – TGI Nanterre, 3 mars 2006, Neuf Télécom : www.clauses-abusives.fr) ou à son siège social (TGI Nanterre, 9 févr. 2006, Wanadoo : Comm. com. électr. 2006) peut être considérée comme abusive.

La clause d'un contrat d'abonnement d'accès à l'internet qui stipule que les appels téléphoniques seront facturés conformément aux tarifs consultables sur le site internet du professionnel, que ces tarifs peuvent faire l'objet de modification à tout moment, l'utilisation du service sous-entendant l'acceptation par le consommateur de la grille tarifaire qu'il devra consulter, est illicite au regard de l'article L. 121-83 du Code de la consommation qui impose aux prestataires de service de faire apparaître le détail des tarifs pratiqués dans les contrats souscrits, et abusive en ce qu'elle a pour effet de rendre opposables au consommateur des conditions de vente qui ne figurent pas dans son contrat et qu'il doit aller consulter ailleurs (TGI Paris, 21 févr. 2006).

Il en va de même pour les stipulations renvoyant à une consultation en ligne pour la connaissance par le client des tarifs applicables, une communication de cette nature ne permettant pas de garantir une connaissance effective des dits tarifs (TGI Nanterre, 3 mars 2006).

La Commission des clauses abusives considère que l'information du consommateur sur les prix

des services de communications électroniques doit être intégrée au contrat lui-même.

- **Information sur les services d'assistance**

L'article premier de l'arrêté du 16 mars 2006 prévoit que les prix des services d'assistance des fournisseurs des services de communications électroniques doivent être communiqués au consommateur préalablement à toute demande de souscription de la part de ce dernier (A. 16 mars 2006, art. 1er).

Tout fournisseur de services de communications électroniques doit informer le consommateur sur le prix éventuellement facturé pour tout appel téléphonique vers son service d'assistance technique, son service après-vente ou son service de réclamations.

L'information porte sur le tarif global de la prestation sollicitée et de la communication téléphonique susceptible d'être facturée.

Lorsque le prix mentionné n'inclut pas celui de la communication téléphonique, le fournisseur de services en informe le consommateur.

Dans ce cas, il précise distinctement le prix de la communication téléphonique ou, à défaut, les conditions dans lesquelles ce prix peut être obtenu par le consommateur.

L'information tarifaire mentionnée à l'article 1er de l'arrêté du 16 mars 2006 précité doit être communiquée par écrit dans le contrat, sur les factures et sur les documents d'information précontractuelle destinés au consommateur.

Cette information doit en outre être communiquée en début de chaque appel, accompagnée d'une information sur le temps d'attente prévisible (A. 16 mars 2006 préc., art. 2).

- **Information sur les services spéciaux**

La loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 précitée a inséré dans le Code de la consommation un nouvel article L. 121-84-8, aux termes duquel les services de renseignement téléphoniques qui proposent au consommateur une liaison immédiate avec le numéro demandé sont tenus d'indiquer préalablement au consommateur le coût de cette communication, (C. consom., art. L. 121-84-8) :

Dans le respect de l'article L. 121-1, aucune somme ne peut être facturée au consommateur pour un appel depuis le territoire métropolitain, les départements d'outre-mer et les collectivités territoriales de Mayotte, Saint-Barthélemy, Saint-Martin et Saint-Pierre-et-Miquelon à un service téléphonique lorsqu'il lui a été indiqué, sous quelque forme que ce soit, que l'appel à ce service est gratuit.

Le présent alinéa est applicable à toute entreprise proposant, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, un service accessible par un service téléphonique au public.

La participation des téléspectateurs à des émissions de jeux télévisés par des liaisons téléphoniques faisant l'objet d'une surtaxation doivent faire l'objet d'une information préalable du consommateur.

Le Conseil Supérieur de l'Audiovisuel a interdit l'usage de ces numéros au cours des émissions s'adressant en particulier à des enfants (Cass. ass. plén., 4 déc. 2007 : Journal Officiel 4 Janvier 2008).

- **Sur les modifications contractuelles**

En application des dispositions précitées de l'article 1134 du Code civil, la clause autorisant le professionnel à modifier unilatéralement son contrat et/ou ses tarifs a été considérée comme abusive (TGI Nanterre, 2 juin 2004 – TGI Nanterre, 9 févr. 2006 – TGI Nanterre, 3 mars 2006 – TGI Paris, 21 févr. 2006 – TGI Paris, 5 avr. 2005).

L'article L. 121-84 du Code de la consommation exige que le projet de modification soit porté à la connaissance du consommateur « *par écrit ou sur support durable* » selon les dispositions introduites par l'ordonnance n° 2011-1012 du 24 août 2011 en son article 35.

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 (Cass. 1re civ., 2 juill. 2014).

Vous pouvez me poser vos questions sur conseiller [juridique.net](http://www.conseil-juridique.net) :
<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