



INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

B I P T

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Les opérateurs télécoms adaptent leurs conditions générales à la demande de l'IBPT

Bruxelles, le 3 octobre 2014 - Fin 2013, l'IBPT a lancé une campagne de contrôle auprès d'un certain nombre d'opérateurs télécoms¹ concernant le respect d'importantes règles de protection des consommateurs dans les conditions générales de vente et autres documents contractuels. Le contrôle portait sur ce qu'y fixent les opérateurs en ce qui concerne les facultés de résiliation, l'accès aux services d'urgence, les compensations pour un mauvais service et les indemnités de retard. Tous les opérateurs ne se sont pas révélés en ordre. Dans ce cas, l'IBPT a attiré l'attention des opérateurs de manière détaillée sur les manquements dans leurs conditions générales et a recherché en même temps des solutions avec eux. Ensuite, les opérateurs ont pu, à la demande de l'IBPT, apporter les adaptations nécessaires.

Facultés de résiliation

Il est ressorti d'une enquête et de plaintes auprès du Service de médiation pour les télécommunications que de nombreux opérateurs n'avaient pas repris correctement les facultés de résiliation prévues par la loi dans leurs conditions générales. De nombreux opérateurs ont dans une certaine mesure oublié 3 garanties légales importantes.

Dans un premier temps, le client peut résilier sans frais son contrat lorsque l'opérateur modifie unilatéralement les conditions contractuelles (l'opérateur augmente les tarifs par exemple). Dans ce cas, les opérateurs doivent informer dûment et individuellement au moins un mois à l'avance l'abonné de la modification des conditions contractuelles. Pour ce faire, les opérateurs mentionnent également que le client a le droit de résilier sans frais son contrat.

Certains opérateurs ont toutefois associé à tort des conditions au droit de résiliation sans frais en cas de modification contractuelle unilatérale. Selon certains, la modification devrait être « défavorable » ou « préjudiciable » pour l'abonné, alors qu'il revient justement à l'abonné de décider si la modification lui est favorable ou non. D'autres opérateurs ont invoqué « des modifications techniques ou technologiques nécessaires » pour pouvoir modifier unilatéralement le contrat sans accorder aux abonnés un droit de résiliation sans frais. L'IBPT estime toutefois que cette condition va également à l'encontre de la loi.

Ensuite, les consommateurs peuvent résilier leur contrat par tout moyen écrit, sans indiquer de motif et au moment qu'ils choisissent. Les dispositions des conditions générales qui imposent un recommandé, un délai de préavis ou, pour les contrats à durée indéterminée, un délai minimum sont par conséquent inadmissibles.

¹ Base, Belgacom, Belgian Telecom, Billi, EDP Net, Ello Mobile, Mobistar, Numericable, Scarlet, Telenet, Tellink, Transatel, United Telecom, VOO

Troisièmement, les contrats à durée déterminée peuvent être résiliés sans frais après un délai minimum de 6 mois. La durée d'origine du contrat (par exemple 1 an ou plus) ne joue ici aucun rôle. L'IBPT n'accepte pas que les opérateurs exigent une indemnité en raison du fait que le consommateur résilie son contrat à durée déterminée après 6 mois. Certains opérateurs ont ainsi voulu faire payer à tort au consommateur le montant restant des redevances d'abonnement en cas de résiliation anticipée ou lui faire rembourser des avantages promotionnels dont il avait bénéficié.² Les opérateurs ont finalement adapté leurs conditions générales lorsque cela s'avérait nécessaire.

Services d'urgence, indemnisation et intérêts de retard

Les opérateurs sont tenus d'indiquer dans leurs conditions générales ou ailleurs dans le contrat avec l'abonné qu'ils fournissent l'accès aux services d'urgence. Certains opérateurs n'en faisaient pas mention.

Les conditions générales doivent également prévoir un régime en matière d'indemnité et de remboursement lorsque le service ne fonctionne pas correctement. Quelques opérateurs ont omis de prévoir ce dernier.

Enfin, certains opérateurs ont facturé des intérêts de retard trop élevés (12 à 15%), alors que ceux-ci ne peuvent pas dépasser le taux d'intérêt légal. Pour le consommateur, le taux d'intérêt légal est égal à 2,75% en 2014³.

Ces adaptations ont également été apportées aux conditions générales par les opérateurs télécoms à la demande de l'IBPT.

En concertation avec les opérateurs

Dans cette campagne de contrôle, la concertation entre l'IBPT et les opérateurs a joué un rôle important. Les opérateurs ont, en collaboration avec l'IBPT, adapté à la législation en vigueur les parties de leurs conditions générales qui ont été contrôlées.

L'IBPT n'omettra toutefois pas d'imposer des sanctions si des opérateurs ne respectent pas ou ne respectent plus la législation pertinente dans leurs conditions générales.

Pour de plus amples renseignements:

Dirk Appelmans

Tél.: 02 226 87 67

IBPT - Ellipse Building, Bâtiment C, Boulevard du Roi Albert II 35, 1030 Bruxelles

Tél. 02 226 88 88

info@ibpt.be

² Les opérateurs peuvent toutefois, sous certaines conditions, réclamer le coût d'une tablette, d'un smartphone ou d'un autre appareil lié gratuitement ou à un prix réduit au contrat.

³ Pour les commerçants, le taux d'intérêt légal s'élève à 7,5% (pour les contrats conclus avant le 16 mars 2013) ou à 8,5% (pour les contrats conclus, renouvelés ou prolongés après le 16 mars 2013).