

FICHE 18

COMMENT GÉRER LES CONTRATS AVEC LES OPÉRATEURS TÉLÉCOMS DE VOTRE ENTREPRISE ?

Historiquement, le professionnel qui concluait un contrat de fourniture de service de communications électroniques ne bénéficiait que marginalement des dispositions du code de la consommation (pour l'essentiel, les codes de commerce et civil régissaient principalement les relations contractuelles entre entreprises et opérateurs télécoms). Bon à savoir : désormais, un certain nombre de ces mesures s'appliquent également aux contrats de services de communications électroniques conclus entre deux professionnels¹.

Pour vérifier que vous êtes bien concerné, vous pouvez vous référer à la  [fiche pratique](#) de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF).

SOUSCRIRE UN CONTRAT TÉLÉCOM : CE QU'IL FAUT VÉRIFIER

À quoi devez-vous faire attention lors de la souscription ?

Avant de conclure tout contrat, il est vivement conseillé aux utilisateurs de mettre en concurrence différentes offres proposées par plusieurs opérateurs et correspondant aux besoins de l'entreprise. Pour vous accompagner dans cette démarche, vous pouvez consulter : [FICHE 9 : Comment déterminer l'offre la plus adaptée aux besoins de votre entreprise ?](#)

Une fois l'offre sélectionnée, il est fortement recommandé d'en prendre connaissance ; en effet, les conditions générales de vente (CGV), spécifiques (CS ou CGS) ou encore d'utilisation (CGU) sont des dispositions faisant partie intégrante du contrat applicable.

Prenez donc le temps de vous informer, en particulier sur les éléments suivants qui, en application de la loi, doivent vous être fournis par l'opérateur sur simple demande :

- le contenu de l'offre et la qualité de service associée (GTR²/GTI, débit garanti/non garanti, etc.)³ ;

- la durée du contrat ;
- les conditions de résiliation et de reconduction du contrat ou des contrats souscrits, en particulier prenez connaissance :
 - des mécanismes de réengagement tacite à l'échéance du contrat ou à la fin de la période d'engagement initiale⁴ ;
 - dans le cas d'un contrat cadre, de l'existence ou non d'un engagement automatique lors de la souscription d'une nouvelle ligne, d'une nouvelle option ou d'un nouveau terminal⁵ ;
 - des frais de résiliation en cas de rupture de tout ou partie du contrat avant l'échéance de l'engagement ;
 - du prix du service et des éventuels coûts additionnels, en particulier sur les communications et la consommation de *data* à l'étranger : les prix et les modalités de facturation des communications sont à considérer avec attention.

Si vous êtes une **micro-entreprise**, une **petite entreprise**, ou encore un organisme à but non lucratif, le fournisseur doit également vous fournir un récapitulatif contractuel de l'offre proposée à moins que vous renonciez au bénéfice de ce droit lors de la conclusion du contrat. Ce document liste les principales caractéristiques de chacune des offres. Il permet aux utilisateurs de pouvoir plus aisément comparer les différentes offres des fournisseurs entre elles.

Soyez vigilants lors de la lecture de votre contrat notamment aux conditions contractuelles suivantes :

- certaines **conditions tarifaires** ne sont consenties que pour une période limitée du contrat (typiquement les premiers mois) ;
- les offres de **communications dites « illimitées »** sont parfois restreintes par des clauses du contrat (par exemple, pour les contrats mobiles, le nombre de destinataires distincts ou le nombre de SMS envoyés dans le mois peut être limité à un nombre prévu dans le contrat) ;
- la teneur des **contreparties** au regard des avantages ou des caractéristiques de l'offre (exemple : la fourniture de terminaux incluses en contrepartie d'un prix mensuel important, une remise commerciale en contrepartie d'une durée d'engagement contractuelle, etc.) ;
- les modalités de contact du **service après-vente** ;
- le type de **technologie** de votre accès (fibre optique, câble, 4G fixe, satellite, etc.) ;
- les termes relatifs à la survenance **d'événements** en

cours d'exécution du contrat (conditions de réengagement, montant et limitations des indemnités contractuelles en cas de pannes, etc.) ;

- les clauses pouvant s'appliquer en cas de **manquement** éventuel de votre part (indemnités dues en cas de retard de paiement, non-restitution d'un équipement fourni, etc.) ;
- la **tarification** des appels à la minute peut comprendre parfois des charges d'établissement d'appel pour chaque communication aboutie ou des tarifs différents en fonction des horaires d'appels (heures ouvrées ou non ouvrées) ;
- le type de mesure qu'est susceptible de prendre le fournisseur afin de réagir à un **incident** ayant trait à la sécurité ou à l'intégrité, ou de faire face à des menaces et à des situations de vulnérabilité.

Les pièces justificatives à fournir lors de la souscription diffèrent d'un opérateur à l'autre. Il est également possible qu'un dépôt de garantie soit réclamé en contrepartie de la fourniture d'un équipement par exemple.

Le contrat conclu par les professionnels en matière de communications électroniques n'obéit en principe à aucun formalisme. Ainsi, un accord verbal peut valoir engagement. Dans les autres cas, les conditions contractuelles seront généralement formalisées et communiquées (ou mises à disposition) à celui qui souscrit les services. L'écrit sous forme électronique est possible.

1. Attention néanmoins, certaines dispositions ou mécanismes issus du code de la consommation sont applicables à tous les contrats de fourniture de services de communications électroniques, et certaines le sont aux contrats conclus par certains professionnels protégés sauf s'ils y renoncent expressément lors de la conclusion du contrat. Une grande prudence est donc à encourager lors du maniement de ces règles. Pensez à vous référer aux articles L 224-26 à L 224-26-3 du code de la consommation pour savoir quel type d'utilisateur peut bénéficier de chaque disposition.

2. Les termes surlignés sont définis dans le glossaire en page 122.

3. Pour comprendre les aspects de qualité de service dans les communications numériques fixes [FICHE 23 : Quelle qualité de service pour les offres fixes proposées aux entreprises ?](#)

4. Si le contrat prévoit une clause de reconduction tacite, l'opérateur a l'obligation d'informer sur support durable ses utilisateurs finals de la fin de l'engagement contractuel et des modalités de résiliation du contrat, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le renouvellement du contrat. À noter par ailleurs que si le contrat

conclu est un contrat à durée déterminée et qu'une clause prévoit sa reconduction automatique, alors le contrat né du renouvellement devient un contrat à durée indéterminée pouvant être résilié à tout moment moyennant un délai de préavis maximal de 10 jours (article L. 224-40 du code de la consommation).

5. À noter néanmoins que pour les utilisateurs « entreprises » qui sont des micro-entreprises, petites entreprises ou organismes à but non lucratif, à moins qu'ils n'aient renoncé au bénéfice des dispositions du code de la consommation lors de la conclusion du contrat, ils doivent consentir lors de l'ajout de nouveaux services au contrat initial au « réengagement » de leur contrat. En effet, « *Le fait de s'abonner à des services ou équipements terminaux supplémentaires fournis ou distribués par le même fournisseur de services (...) n'entraîne pas une prolongation de la durée initiale du contrat auquel ces services ou équipements terminaux sont ajoutés, sauf accord exprès du consommateur exprimé lors de cet abonnement* » (article L. 224-42-2 III du code de la consommation).

Contrat de location d'équipement et abonnement : avez-vous pensé à tout ?

Si vous disposez, en complément de votre abonnement au service téléphonique, d'un contrat de location (location avec option d'achat (LOA) ou *leasing*, location longue durée (LLD), etc.) pour vos équipements téléphoniques, soyez vigilant sur leurs clauses contractuelles qui peuvent différer de celles du contrat d'abonnement au service téléphonique. En particulier, assurez-vous que les conditions de sortie applicables pour chacun de ces deux contrats sont bien compatibles, **évaluez le coût total de la location ou de l'achat de ces équipements et comparez les offres des différents opérateurs avant de conclure le contrat.**

Si les contrats de location et de maintenance de votre matériel ne sont pas conclus auprès de la même société, soyez vigilant à ce que les deux contrats coïncident, notamment sur leur durée.

 **À noter :** si vous êtes une micro-entreprise, une petite entreprise ou encore un organisme à but non lucratif, même si vous avez souscrit deux contrats séparés auprès d'un même opérateur (l'un pour votre abonnement à un service de communications électroniques et l'autre pour la fourniture de votre terminal par exemple), ces contrats pourront être considérés comme compris dans une offre groupée⁶. Si tel est le cas, les contrats seront considérés comme liés, c'est-à-dire que le sort de l'un pourra faire dépendre le sort de l'autre. Par exemple, si vous disposez d'un droit à résiliation sans frais pour l'un des contrats, alors il pourra également s'appliquer à chacun des contrats liés. En cas de litige portant sur l'exécution de ces prestations, vous pouvez faire appel à un conseil juridique ou à votre protection juridique pour en savoir plus.

VOS DROITS FACE À L'OPÉRATEUR

Votre opérateur peut-il modifier votre contrat sans votre accord ?

Lorsque votre opérateur souhaite modifier unilatéralement le contrat qui vous lie à lui, par exemple, s'il souhaite augmenter le prix ou modifier certaines clauses, il peut le faire mais il doit respecter une certaine procédure.

Votre opérateur doit ainsi vous informer au moins un mois avant l'entrée en vigueur de la modification sur support durable (par exemple par un courrier papier ou par un courrier électronique), tout en vous informant **de votre**

droit à résilier sans frais dans les quatre mois suivant la notification. Cette procédure ne s'applique pas lorsque les modifications envisagées sont toutes au bénéfice des utilisateurs, lorsqu'elles ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative pour l'utilisateur, ou encore lorsqu'elles découlent d'une évolution législative. Ce mécanisme s'applique tant aux contrats dits « professionnels » que les contrats « entreprises »⁷.

Votre opérateur peut-il vous imposer un contrat de plus de 24 mois ?

Si vous êtes une **micro-entreprise** (moins de 10 salariés, moins de 900 000€ de chiffre d'affaires net et moins de 450 000€ de bilan), une **petite entreprise** (moins de 50 salariés, moins de 15 millions d'euros de chiffre d'affaires net et moins de 7,5 millions d'euros de bilan) ou un **organisme à but non lucratif**, **le code de la consommation interdit aux opérateurs de vous imposer des contrats qui vous engageraient pendant plus de 24 mois**, sauf si vous renoncez expressément à cette protection lors de la conclusion du contrat⁸. **La renonciation au bénéfice de cette mesure doit être volontaire (il ne doit pas s'agir d'une case pré-cochée).**

Attention néanmoins, la durée maximale d'engagement de 24 mois ne s'applique pas à la durée du contrat de financement (crédit notamment) qui a permis le raccordement physique d'un local à un réseau à très haute capacité (raccordement de l'entreprise ou de l'association à la fibre optique, par exemple).

6. Article L. 224-42-2 du code de la consommation, et en particulier les paragraphes I et III de l'article qui sont applicables aux utilisateurs finals qui sont des micros ou petites entreprises à moins que lors de la conclusion du contrat, ces utilisateurs aient renoncé au bénéfice de

cette protection (article L. 224-26-2 du même code).

7. Article L. 224-33 du code de la consommation.

8. Article L. 224-28 I du code de la consommation.

Avez-vous le droit de vous rétracter après avoir conclu un contrat ?

Si vous avez conclu le contrat dans une boutique ou un point de vente : vous ne pouvez pas vous rétracter.

Si vous avez conclu le contrat en dehors du lieu de vente (par exemple, lors d'un démarchage « porte à porte » ou à la suite d'un démarchage téléphonique) : dans ce cas, il

existe un droit de rétractation qui vous permet d'annuler un contrat dans les 14 jours qui suivent sa signature. En France, ce droit s'applique aussi aux contrats conclus entre deux professionnels, à condition que vous soyez une entreprise de moins de 5 salariés et que le contrat ne concerne pas votre activité principale⁹.

Pouvez-vous résilier votre contrat si celui-ci a été renouvelé automatiquement ?

Si votre contrat à durée déterminée prévoit un renouvellement automatique à la fin de sa durée, **le nouveau contrat né après le terme du premier est un contrat à durée indéterminée**. Cela signifie que vous pouvez le résilier à tout moment, en respectant simplement un préavis de 10 jours¹⁰.

QUE DEVEZ-VOUS VÉRIFIER À LA LIVRAISON ET À LA RÉCEPTION DES ÉQUIPEMENTS ET SERVICES ?

Vérifiez :

- que vous avez bien reçu l'ensemble des éléments que vous avez commandés (nombre de lignes, nombre de postes, technologie et débit des accès internet, etc.) ;
- le bon fonctionnement des services et des options que vous avez souscrits ;
- dès les premières factures, que les éventuelles offres promotionnelles accordées sont effectivement appliquées.

9. Au surplus, sachez que l'opérateur ne peut recevoir aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, de la part du client avant l'expiration d'un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement. [Articles L. 221-1 et suivants du code de la consommation](#) – en particulier l'[article L. 221-3](#) du même

code définissant le périmètre applicable des dispositions relatives aux contrats conclus à distance et hors établissement entre deux professionnels.

10. [Article L. 224-40 du code de la consommation](#)

EN CAS DE PROBLÈME : INDEMNISATION ET LITIGES

Dans quels cas pouvez-vous réclamer une indemnisation à votre opérateur ?

Au-delà des indemnisations prévues au contrat par la volonté des parties en cas de survenance d'un dysfonctionnement, **le code de la consommation prévoit trois situations devant donner lieu à indemnisation :**

- en cas de retard de portage du numéro ;
- en cas de perte du numéro ayant fait l'objet d'une demande de portabilité ;
- et enfin, en cas de non-présentation à un rendez-vous de service et d'installation liée à une procédure de portage ou à un changement de fournisseur.

Ce droit s'applique aux utilisateurs finals, et le calcul de chacune des indemnisations est fixé par la loi – pour en

savoir plus, vous pouvez consulter : [FICHE 20 : Quels sont les droits à indemnisation du consommateur dans le cadre d'un changement d'opérateur ou de fournisseur \(avec ou sans demande de portabilité du numéro\) ?](#)

 **Attention : ce mécanisme d'indemnisation n'est pas automatique et doit être initié par le client.** Pour cela, vous devez effectuer cette réclamation par tout moyen permettant la mise en relation avec votre fournisseur (téléphone, courrier, courriel, chat, boutique, etc.). Les indemnités dues doivent être versées au maximum 30 jours après la réclamation et n'éteignent pas la capacité à se prévaloir des autres voies de recours si le dommage subi est supérieur à l'indemnité reçue.

Comment réagir en cas de litige avec votre opérateur ?

Le premier réflexe est de contacter au plus vite le service client de votre opérateur, de préférence par écrit, et si la situation le justifie au moyen d'une lettre recommandée avec avis de réception afin de disposer d'une preuve en cas de difficultés.

Vous pouvez faire appel à un conseil ou à votre protection juridique qui vous accompagnera dans la résolution de votre problème.

 **Attention :** le délai pour contester une facture de communication électronique auprès de votre opérateur n'est que d'un an. Soyez donc réactifs en cas de litige avec votre opérateur portant sur la facturation !

Si le dialogue avec votre opérateur est infructueux, il est possible notamment de recourir à la médiation en saisissant le Médiateur des entreprises.

Le Médiateur des entreprises est compétent pour tout litige contractuel entre professionnels, à l'exclusion des difficultés purement techniques, qui ne se prêtent pas à une médiation ou relèvent de l'opérateur d'infrastructure : communication d'un numéro de RIO, écrasements de lignes lors d'une intervention technique ou de raccordement, connexion ou panne de l'opérateur, ...).

Pour davantage d'information, vous pouvez consulter la page suivante : [Le Médiateur des entreprises](#)

Vous pouvez également faire appel à un autre tiers (médiateur, conciliateur, etc.) en vue d'un règlement amiable de votre litige. En cas de litige portant sur une somme importante, pensez à contacter un conseil juridique qui vous accompagnera au mieux dans la résolution de votre problème.

Conservez les copies de tous les documents reçus de l'opérateur et de tous les échanges (courriers électronique ou papier, etc.) relatifs à votre différend.



Quelques dispositions législatives à connaître :

- **le code civil** prévoit des dispositions pouvant protéger le cocontractant dont le consentement a été vicié lors de la conclusion du contrat par exemple, ou qui subit une mauvaise exécution du contrat (articles 1100 à 1302-4 du code précité) ;
- **le code de commerce** sanctionne les pratiques commerciales déloyales entre professionnels (articles L. 442-I à L. 442-II du code de commerce) telles que le fait « *d'obtenir ou de tenter d'obtenir de l'autre partie un avantage ne correspondant à aucune contrepartie ou manifestement disproportionné au regard de la valeur de la contrepartie consentie* » ou encore « *de soumettre ou de tenter de soumettre l'autre partie à des obligations créant un déséquilibre significatif dans les droits et obligations des parties* » ;
- **le code de la consommation** prohibe les pratiques commerciales déloyales (trompeuses et agressives) mises en oeuvre par l'opérateur ou plus généralement tout professionnel (articles L. 121-I à L. 121-7 du code de la consommation). Il s'agit notamment des pratiques commerciales (publicité, discours commercial, etc.) qui contiennent ou véhiculent des éléments faux ou susceptibles d'induire en erreur le client « *normalement informé et suffisamment attentif et avisé* », qui va alors être déterminé à contracter sur la base d'éléments qui s'avèrent erronés. Si vous estimez avoir été victime d'une pratique commerciale déloyale, contactez un conseil juridique afin qu'il puisse vous accompagner dans votre démarche car le maniement de ces règles n'est pas aisé ;
- pour les contrats qui ne seraient pas régis par le code de commerce ou le code de la consommation, **le régime**

de la prohibition des clauses abusives prévu par le code civil pourra s'appliquer. Ainsi, l'article 1171 du code civil sanctionne les clauses abusives, c'est-à-dire toute clause non négociable, au sein d'un contrat d'adhésion, créant un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties au contrat. La sanction contractuelle est la neutralisation de la clause, qui est alors réputée non écrite.

En cas de litige avec un fournisseur, vous pouvez :

- Informer la DGCCRF d'un problème : 🌐 [Signal Conso](#) (la DGCCRF sera compétente pour connaître des problèmes relatifs à l'application du droit de la consommation : durée du contrat, informations contractuelles obligatoires, etc.)
- Informer la Direction de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS, DRIETS et DEETS) de votre région d'un problème : 🌐 <https://dreets.gouv.fr/> ces directions seront compétentes pour connaître des problèmes liés à l'application du code du commerce : pratiques restrictives de concurrence, pratiques commerciales déloyales entre entreprises, etc.)

Enfin, vous pouvez également signaler le problème que vous rencontrez sur la plateforme de signalement de l'Arcep « J'alerte l'Arcep ». Votre signalement permettra à l'Autorité d'avoir une meilleure connaissance des dysfonctionnements rencontrés par les entreprises.

Pour davantage d'information, vous pouvez également consulter : [PAGE 5 : Comment réagir en cas de litige ?](#)