

www.cecluxembourg.lu

Résiliation d'un abonnement mobile (Luxembourg, Belgique, France)

actualisé en juillet 2024



Résilier un abonnement de téléphone mobile ne demande pas de formalité compliquée, mais les conditions dans lesquelles un contrat peut être résilié varient fortement de pays en pays.

Vous trouverez ci-dessous des informations sur la résiliation d'un abonnement mobile au Luxembourg, en Belgique et en France.

Lorsque vous décidez de résilier votre abonnement, vérifiez tout d'abord si les conditions de votre contrat prévoient des exigences particulières. Résiliez-le de préférence par courrier recommandé ou par mail afin de garder une trace écrite de la date de votre demande.

Important : si vous avez souscrit un abonnement avec lequel vous avez reçu un téléphone mobile, l'opérateur peut vous demander de rembourser une partie du prix de l'appareil.

Au Luxembourg

Les conditions de résiliation dépendent de la durée d'engagement minimale prévue par votre contrat :

- si votre abonnement est sans durée d'engagement, vous pouvez résilier à tout moment sans frais
- si votre contrat prévoit une durée d'engagement, les règles sont différentes. Le plus souvent, les délais d'engagement sont de 12 ou 24 mois. Si vous résiliez avant la fin de ce délai, vous risquez de payer des frais de résiliation

Afin d'être sûr de pouvoir résilier votre contrat en cas de déménagement, demandez lors de la souscription du contrat à y insérer une «clause diplomatique».

En Belgique

- Vous souhaitez résilier un abonnement à durée indéterminée ? Comptez sur un délai de préavis. Cette période doit être raisonnable (maximum deux à trois mois) et ne doit rien vous coûter.
- Vous souhaitez résilier anticipativement un abonnement qui vous lie pour une durée déterminée ? Vous ne pouvez le faire que si votre contrat mentionne explicitement cette possibilité. Résilier un abonnement à durée déterminée s'accompagne généralement de coûts importants. Vérifiez les conditions de votre abonnement pour déterminer la pénalité qui vous pend au nez et comment faire pour résilier votre abonnement.

- Par contre, si vous avez souscrit un abonnement à durée déterminée en cours depuis plus de 6 mois, vous ne payez rien.

Il est également important de savoir qu'un contrat à durée déterminée contient souvent une clause de renouvellement automatique. Si vous ne pensez pas à résilier votre abonnement à temps, celui-ci sera automatiquement reconduit après la date d'échéance.

Mais rassurez-vous : le vendeur doit vous informer de cette clause avant la conclusion du contrat. À défaut, le renouvellement automatique de votre abonnement est illégal et vous pouvez alors exiger un remboursement des sommes prélevées et résilier votre abonnement.

En France

En France, depuis le 1er septembre 2023, il existe un bouton pour résilier facilement son contrat. Ce « bouton résiliation » est obligatoire sur les sites et applications des professionnels qui proposent des abonnements à des consommateurs français. Cela concerne par exemple les opérateurs de téléphonie, les assurances, les sociétés de transport ou encore les fournisseurs d'électricité.

Avec ce bouton, le consommateur peut s'identifier, renseigner l'abonnement concerné, vérifier le délai de préavis ou le montant de l'indemnité en cas de résiliation anticipée puis valider sa résiliation et la notifier au professionnel. Ce dernier doit ensuite confirmer la réception de la décision du consommateur puis l'informer de la date de la résiliation.

Cette nouvelle fonction devrait permettre aux consommateurs piégés par des abonnements cachés de pouvoir les résilier en quelques clics.

En France, les règles en applications sont :

- si vous avez souscrit un abonnement sans engagement, vous êtes libre de résilier à tout moment sans frais en respectant un préavis de 10 jours maximum
- si vous avez souscrit un abonnement avec engagement minimum (12 ou 24 mois) mais que la date d'engagement est dépassée vous pouvez résilier à tout moment sans frais
- si vous êtes encore engagé vous pouvez résilier sans frais pour un motif légitime prévu au contrat (chômage, surendettement, déménagement à l'étranger...). Sans motif légitime vous devrez payer des frais de résiliation anticipée. Pour les contrats de 12 mois, vous devrez payer la totalité des mensualités restant dues jusqu'à la fin de la période d'engagement. Pour les contrats de 24 mois et plus, l'indemnité est plafonnée à partir du 13ème mois au quart des sommes restant à payer jusqu'à la fin du contrat



Contactez-nous

+352 26 84 64 1
info@cecluxembourg.lu
www.cecluxembourg.lu



Centre Européen
des Consommateurs
Luxembourg



This infosheet was funded by the European Union. The content of this press release represents the views of the author only and it is his/her sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the European Commission and/or the European Innovation Council and Small and Medium-sized Enterprises Executive Agency (EISMEA) or any other body of the European Union. The European Commission and the Agency do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

Le CEC Luxembourg est un Groupement d'intérêt économique, soutenu financièrement par la Commission européenne, le Gouvernement luxembourgeois, ainsi que par l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC). Tous nos services sont gratuits.



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG



Cofinancé par
l'Union européenne

