



Téléphonie

Le succès de la téléphonie mobile ne se dément pas, mais connaît en contrepartie une augmentation des litiges dus à des clauses contractuelles souvent mal comprises.

Le contrat :

Il est essentiel de lire tout les documents (informations tarifaires et conditions générales de vente notamment) afin de bien comprendre la portée de ses engagements. Il convient de vérifier l'offre en tant que telle, mais également ses options (coût inclus ou non) et ses frais annexes (mise en service, assistance...), sans oublier les éventuelles conditions de rétractation (souscription par Internet ou téléphone, démarchage à domicile). Le contrat doit également indiquer ses conditions de résiliation (préavis, frais).

Les modifications en cours de contrat :

En cas de modification par l'opérateur (augmentation de tarif, modification du forfait...), celui-ci doit en informer le consommateur au moins un mois au préalable, lequel dispose de quatre mois pour résilier son contrat sans frais ni pénalité.

En cas de modification par le consommateur (changement de forfait ou de services...), il s'agira d'en vérifier les modalités (mise en œuvre et frais) et les conséquences (portée du nouvel engagement).

Solutionner un litige :

Il n'est pas envisageable de se faire justice soi-même, par exemple en refusant de payer une facture ou en mettant fin à un prélèvement automatique bancaire. Un appel téléphonique au service clientèle peut parfois suffire à rectifier une simple erreur. En cas de non réponse par ce service, une lettre recommandée avec accusé de réception formalisera la réclamation. En cas de désaccord, et selon votre opérateur, vous pouvez saisir le médiateur des communications électroniques (BP 999, 75829 Paris cedex 17) en lui présentant votre réclamation en y joignant la justification de vos démarches écrites.

Si le litige persiste, la saisine du tribunal sera envisageable.

Rémi ANCELIN,
Greffier de la MJD sud-Loire.
Dernière mise à jour : avril 2011.