



Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir
4 Place Coimbra, Avenue de Pérouse
13090 Aix-en-Provence
www.ufc-aix.com – aixenprovence@ufc-quechoisir.org

Tél. : 04 42 93 74 57 - Fax : 04 42 27 73 92

LES TELEPHONES PORTABLES

Novembre 2007

Le téléphone portable est devenu indispensable pour beaucoup mais peut donner lieu à de nombreux litiges.

Quelles sont les précautions à prendre avant tout engagement ?

Il faut savoir que la plupart des contrats prévoit une durée minimale d'abonnement de 12 à 24 mois. Les tribunaux considèrent qu'un engagement d'un an est acceptable si le client n'est pas privé du droit de résilier le contrat, sans pénalité, pour un motif légitime.

Il n'existe pas de contrat standard en la matière, ce qui est une source de difficultés. Il vous est donc vivement conseillé de lire attentivement le contrat avant de le signer et de prendre connaissance de la fiche tarifaire. Vous saurez ainsi quels sont les services inclus dans votre forfait, quelle durée de préavis vous devrez respecter en cas de résiliation, quels motifs seront recevables pour résilier le contrat en cours (tels que : décès, chômage, déménagement dans une zone non couverte...), etc.

Concernant le moyen de paiement, vous avez le choix entre le prélèvement automatique, le mandat, le chèque ou autre. Mais si vous optez pour un autre type de paiement que le prélèvement, des frais supplémentaires peuvent vous être facturés.

Nous vous conseillons de proscrire les paiements par carte bleue.

Que faire face aux difficultés rencontrées en cours d'utilisation

- Votre ligne est régulièrement perturbée : notez soigneusement dans ce cas les jours, heures et les lieux où vous n'avez pas pu passer ou recevoir vos communications. Demandez par courrier le remboursement et/ou l'indemnisation (si ces perturbations vous ont causé un préjudice) que vous aurez évalués.
- Vous ne pouvez plus utiliser votre portable à certaines heures ou dans certains lieux : si la situation n'est pas exceptionnelle mais durable, et si la zone est bien couverte au moment de la souscription, vous pouvez demander, par lettre recommandée avec accusé de réception, la résiliation du contrat sans en attendre le terme ; vous y détaillerez les dysfonctionnements dont vous êtes victime.
- Votre facture comporte des erreurs (un service annoncé gratuit vous est facturé, la même facture est débitée deux fois, on vous facture des options non demandées,...) : demandez par courrier le remboursement de ces sommes indûment perçues.
Conseil : ne vous faites pas justice vous-même en suspendant vos paiements.
- Le professionnel modifie vos conditions d'abonnement (prix, durée du forfait, les plages gratuites sont décalées vers des horaires plus tardifs,...) : si vous n'êtes pas d'accord, vous pouvez exiger la poursuite du contrat aux conditions initiales.

Le professionnel doit solliciter votre accord pour toute modification d'une clause prévue dans le contrat.

- La zone géographique dans laquelle vous vous trouvez n'est pas couverte par le réseau : certains contrats prévoient alors la possibilité pour l'abonné de résilier son engagement dans les 7 jours à partir de la formation du contrat.
- Votre portable a été volé ou perdu : contactez rapidement votre service clientèle pour suspendre votre ligne et faites une déclaration de perte ou de vol au commissariat de police ou à la gendarmerie.

En cas de vol, faites une confirmation par lettre recommandée avec accusé de réception en demandant la résiliation de la ligne et en joignant le double de la déclaration. Par contre, si vous avez tout simplement perdu votre portable, n'espérez rien : il ne s'agit pas d'un cas de force majeure justifiant la résiliation.

- Votre téléphone est tombé en panne : le vendeur vous doit la garantie de l'appareil. S'il s'agit d'un achat dans le cadre d'un forfait, vous devez être dispensé de l'abonnement pendant le temps où l'appareil est entre les mains du service après-vente. S'il s'agit d'un achat distinct, l'abonnement reste dû.

A titre commercial, le vendeur peut mettre à votre disposition un appareil de remplacement. Si le mauvais fonctionnement persiste malgré plusieurs interventions du service après-vente, vous pouvez exiger un nouvel appareil.

Conseil : n'interrompez pas vos paiements et conservez le double de vos tickets de dépôt.

- Le prix augmente au cours de votre abonnement. Si cette éventualité n'est pas expressément prévue dans votre contrat, vous êtes en droit de refuser toute hausse de tarif. Par contre, si une clause le prévoit, vous devrez l'accepter ou résilier votre abonnement.

Vous voulez résilier votre contrat

- Vous souhaitez résilier pendant la durée minimale d'abonnement : seul un motif légitime peut justifier la résiliation sans pénalité. Ces motifs sont généralement listés sur votre contrat, mais en voici quelques exemples :
 - Le réseau de l'opérateur est totalement inaccessible de votre domicile ou de votre lieu de travail ;
 - Votre état de santé ou votre handicap est incompatible avec l'utilisation d'un téléphone mobile ;
 - Vous vous retrouvez au chômage (les conditions diffèrent selon les opérateurs) ;
 - Vous devez faire face à des difficultés financières (mais là encore, il y a des conditions)...

Attention, les motifs varient selon les opérateurs. Il convient donc de lire attentivement votre contrat pour savoir si vous remplissez toutes les conditions.

Si vous n'avez pas de motif légitime, vous devrez payer toutes les redevances restant à courir jusqu'à la fin de la période minimale.

- Vous souhaitez résilier après cette période : la résiliation est possible à tout moment, moyennant un préavis (de 1 à 3 mois selon les opérateurs ; il faut vérifier sur le contrat).

Si vous n'arrivez pas à joindre le service clientèle, notez les jours et heures de vos appels et essayez de faire intervenir votre vendeur ou faites votre réclamation directement par écrit en lettre recommandée avec AR, en gardant un double du courrier.

Enfin sachez que si vous n'arrivez pas à régler votre litige, chaque opérateur propose un médiateur.

En cas de recours, le Tribunal d'Instance de votre domicile sera compétent pour toute demande inférieure à 7500€. L'assistance d'un avocat n'est pas obligatoire, la procédure est simple, rapide et non onéreuse.