



FAMILLES DE FRANCE FICHE PRATIQUE

Fiche pratique n° 42 Conseils pour souscrire votre contrat de téléphonie

Dans ce contexte très agité du secteur des communications électroniques, notamment suite à l'arrivée d'un quatrième opérateur mobile et aux nombreuses sollicitations dont Familles de France fait l'objet sur le sujet, il a été jugé utile de délivrer aux consommateurs des conseils pour la souscription d'un nouveau contrat.

Le marché actuel : 4 opérateurs et des MVNO

Il faut savoir qu'il existe quatre opérateurs en tant que tels : Bouygues Télécom, Free, Orange et SFR. Sont également sur le marché des opérateurs dits « virtuels », c'est-à-dire utilisant le réseau des autres opérateurs pour proposer leurs offres aux opérateurs. Dans le jargon, ils sont qualifiés de « MVNO ». Par exemple, M6 Mobile, La Poste Mobile, NRJ Mobile, Virgin Mobile sont des opérateurs dits virtuels ou MVNO (liste des MVNO sur le site de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes : <http://www.arcep.fr/index.php?id=10644>).

La portabilité: une procédure vous permettant de conserver votre numéro

Lorsqu'un consommateur décide de changer d'opérateur, s'il souhaite conserver le même numéro, il est indispensable qu'il ne s'adresse qu'au nouvel opérateur. En effet, lors de la souscription d'une offre auprès de celui-ci, il convient de préciser le souhait de conserver le numéro. C'est alors lui qui effectuera toutes les démarches auprès de l'ancien opérateur afin que le numéro soit « porté » de l'un à l'autre.

En cas de démarchage téléphonique : possibilité de se rétracter sous 7 jours

Les permanences Familles de France sont régulièrement sollicitées pour des questions concernant la souscription par démarchage téléphonique de la part d'opérateurs¹.

Il faut connaître quelques éléments essentiels comme par exemple le fait que le consommateur n'est engagé que par sa signature selon l'article L121-27 du Code de la consommation. Ainsi,

¹ Il existe un moyen permettant au consommateur de ne pas être démarché par les entreprises auxquelles il n'a pas donné son consentement pour recevoir leurs sollicitations. Il doit pour cela s'inscrire sur la liste Pacitel.

Le consommateur à partir du site Pacitel peut inscrire jusqu'à 6 numéros personnels et pour lesquels il affirme être titulaire des lignes ou avoir une procuration du ou des titulaires.

Familles de France recommande vivement aux personnes s'estimant trop sollicitées pour du démarchage ou ne voulant simplement pas être sollicitées commercialement par téléphone, de s'inscrire à partir du site internet www.pacitel.fr ; onglet « inscription ».

Attention, il existe une double limite à ce dispositif : ne sont soumis à cet engagement uniquement les professionnels membres de Pacitel. De plus, les professionnels auprès desquels le consommateur est déjà client ne sont pas concernés par cette opposition formulée par le consommateur.

suite à la conversation téléphonique avec le démarcheur ayant abouti à l'acceptation par le consommateur de l'offre proposée, ce dernier doit recevoir par courrier (postal ou électronique) ce contrat souscrit, qui doit contenir des mentions obligatoires (articles L121-19 et L121-83 du Code de la consommation).

Autre point très important, le consommateur dispose suite à cet engagement, d'un droit de rétractation de 7 jours qu'il peut faire valoir sans avoir à se justifier auprès de l'opérateur (article L 121-20 du Code de la consommation).

Information précontractuelle : remise systématique d'un contrat au consommateur

La remise systématique d'un contrat au consommateur (papier ou support durable) est donc indispensable et le Conseil national de la consommation (dont Familles de France fait partie) l'a rappelé et y a insisté au sein de l'Avis du 23 juin 2006.

Pour des informations claires et une comparabilité des offres : se reporter aux FIS

Les Fiches d'information standardisées (FIS) sont des documents que les opérateurs proposent pour toutes leurs offres. Ces FIS reprennent les informations principales des offres et permettent ainsi de comparer clairement les offres de tous les opérateurs.

Familles de France conseille toujours aux consommateurs d'effectuer une comparaison entre les produits ou les services avant un achat. Les FIS en communications électroniques constituent un véritable et facile moyen de comparaison.

Préciser l'identité du bénéficiaire de la ligne quand il est différent du souscripteur

Il est nécessaire d'indiquer lors de la souscription et même si le vendeur ne le propose pas, l'identité de la personne qui sera bénéficiaire de la ligne (l'utilisateur régulier) si ce dernier n'est pas la personne qui souscrit. En effet, cela peut avoir d'importantes conséquences pour ces deux personnes dans certaines situations, car officiellement si l'utilisateur de la ligne n'est pas déclaré auprès de l'opérateur, ce dernier considère que c'est le souscripteur qui est utilisateur de la ligne.

Par exemple, lorsqu'un consommateur souscrit une ligne pour un parent, un enfant ou un ami et qu'il déclare cette personne comme utilisatrice de la ligne, il sera en mesure par exemple de bénéficier d'une résiliation anticipée du contrat souscrit si cette personne décède ou déménage à l'étranger (par exemple), même plusieurs années après la souscription. Si la personne n'est pas déclarée utilisatrice, le consommateur sera en difficulté pour faire valoir un tel motif légitime afin d'obtenir une résiliation anticipée à moindre frais, qui s'applique à une autre personne mais qui « n'existe pas » pour l'opérateur.

Délai de mise en service obligatoirement fixé et respecté

Le professionnel est obligé d'indiquer la date limite à laquelle il s'engage à exécuter la prestation de service, c'est-à-dire à fournir l'accès au consommateur. Ainsi, les conditions générales de l'opérateur et ses FIS doivent mentionner ce délai.

En conséquence, si le consommateur n'a toujours pas son service 7 jours après la date limite fixée par l'opérateur, il peut mettre fin à son contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Attention pour cela, il est nécessaire que le consommateur agisse dans les 60 jours suivant cette date limite.

Dans ce cas, le consommateur doit être remboursé de la totalité des sommes versées, dans les meilleurs délais.

Pour des informations complémentaires ou des précisions : contactez l'association Familles de France la plus proche ou la Fédération nationale Familles de France au 01.44.53.45.90.