



Refus de modification de contrat, sans réengagement de durée

Par ramkam, le **09/08/2008** à **04:56**

Bonjour,

Mon opérateur de téléphonie mobile refuse de modifier mon forfait (vers un forfait moins cher), sans que je ne me réengage sur une durée de 12 mois.

Or, cette condition n'existait pas au moment de la signature du contrat, ni au moment de la dernière modification de forfait (en 2005). Et avait clairement été annoncée comme telle (au téléphone par l'opérateur).

La raison invoquée par l'opérateur, est qu'il n'offre plus aujourd'hui de forfait sans engagement de durée. Il indique également que si je prend ce nouveau forfait avec l'engagement de durée, une modification ultérieure de ce nouveau forfait sera possible et sans engagement de durée. Il me semble bien qu'il y a une contradiction, mais cela ne semble pas gêner l'opérateur de dire tout ceci.

Aussi, je ne retrouve dans mes archives aucune trace des conditions générales et particulières du forfait actuel (il me semble que le prospectus ne m'ait jamais été envoyé, mais seul un avis de modification de forfait mentionnant uniquement le nom du forfait). L'opérateur rechigne à fournir une copie (va voir, peut être, on vous répondra dans 15 jours au moins).

Le bon sens voudrait que ceci soit une arnaque, ou une escroquerie. Cela étant, je n'ai que peu de connaissances en droit, et aucune expérience juridique.

Quel est votre avis sur ce sujet, quelles actions je pourrais entreprendre en ayant de bonne

chances d'avoir gain de cause.

Vous remerciant par avance pour votre aide,

Bien cordialement,

RK.

Par **Tisuisse**, le **09/08/2008** à **11:37**

Vous devriez pouvoir trouver les documents sur internet grâce à votre google préféré. Le changement de forfait vers un forfait moins cher ne peut se faire que si, au jour de la demande, ce forfait moins cher existe. Le mieux serait de le demander directement par LR/AR au siège du fournisseur car, sachez qu'au téléphone, vous tombez sur une plate-forme, la plupart du temps, située à l'étranger, dont les employés, bien que parlant parfaitement le français, ne connaissent pas toutes les subtilités de notre langue et, de plus, ils ont une série de réponses toutes prêtes qu'ils doivent utiliser en fonction des questions ou demandes posées. Donc, il vous faut écrire.

En cas de refus, résiliez votre abonnement pour aller chez un concurrent moins cher.