



Abonnement téléphonie mobile

Par **brudure**, le **03/09/2009** à **10:12**

Bonjour

Je suis client Orange depuis 10 ans environ et je souhaite résilier mon abonnement de téléphonie mobile pour passer chez un autre opérateur. Mon contrat est caractérisé par un engagement jusqu'au 31 décembre 2009. Si je résilie avant ce terme, Orange me dit que je dois payer les mois dus jusqu'à cette date. Est-ce légal ? Puis-je résilier mon abonnement par courrier recommandé, et interrompre le prélèvement automatique de l'abonnement afin de ne pas payer ces mois ?
Merci de votre réponse.

Par **gloran**, le **03/09/2009** à **12:15**

Bonjour,

Pour commencer, toutes les résiliations de contrat devraient, doivent se faire en recommandé avec avis de réception : pour avoir date et contenu certain. Ainsi en cas de litige vous avez des éléments de preuve. Pas seulement en téléphonie, mais tout : assurances, etc. Et tous les échanges en cas de litige, pareil, en recommandé AR.

Une fois votre recommandé AR, vous pouvez effectivement retirer auprès de votre banque l'autorisation. Cependant, précisez dans votre courrier de résil que vous supprimerez l'autorisation de prélèvement, pour ne pas prendre l'opérateur au dépourvu et être "clean" de votre côté.

Avez-vous souscrit ces derniers mois une option, un changement d'offre etc, un changement de mobile, qui vous réengage ? Si oui, jusque quand être vous engagé ?

Concernant l'engagement, si vous êtes engagé sur 24 mois, l'article L121-84-6 du code de la consommation, issu de la loi Chatel, précise :

"

Le présent article est applicable à tout fournisseur d'un service de communications électroniques, au sens du 6° de l'article L. 32 du code des postes et des communications électroniques, proposant au consommateur, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, une offre de services de communications électroniques.

Les fournisseurs de services ne peuvent subordonner la conclusion ou la modification des termes du contrat qui régit la fourniture d'un service de communications électroniques à l'acceptation par le consommateur d'une clause imposant le respect d'une durée minimum d'exécution du contrat de plus de vingt-quatre mois à compter de la date de conclusion du contrat ou de sa modification.

Tout fournisseur de services subordonnant la conclusion ou la modification des termes d'un contrat qui régit la fourniture d'un service de communications électroniques à l'acceptation par le consommateur d'une clause contractuelle imposant le respect d'une durée minimum d'exécution du contrat de plus de douze mois est tenu :

1° De proposer simultanément la même offre de services assortie d'une durée minimum d'exécution du contrat n'excédant pas douze mois, selon des modalités commerciales non disqualifiantes ;

2° D'offrir au consommateur [fluo]la possibilité de résilier par anticipation le contrat à compter de la fin du douzième mois suivant l'acceptation d'une telle clause moyennant le paiement par le consommateur d'au plus le quart du montant dû au titre de la fraction non échue de la période minimum d'exécution du contrat.[/fluo]

Les alinéas précédents s'appliquent à la conclusion ou l'exécution de tout autre contrat liant le fournisseur de services et le consommateur dès lors que la conclusion de ce contrat est subordonnée à l'existence et à l'exécution du contrat initial régissant la fourniture du service de communications électroniques, sans que l'ensemble des sommes dues au titre de la résiliation anticipée de ces contrats avant l'échéance de la durée minimum d'exécution de ces contrats puisse excéder le quart du montant dû au titre de la fraction non échue de la période minimum d'exécution du contrat.

"

Vous pouvez donc résilier avant la fin des 24 mois sans pour autant tout payer : uniquement le quart du solde.

Par contre, si vous n'êtes engagé "que" sur 12 mois, il faudra payer les mois restants.

Cordialement

Par brudure, le 03/09/2009 à 13:26

merci infiniment pour cette réponse très claire.