



## Réengagement opérateur mobile à mon insu

Par **Jaque08**, le **25/02/2012** à **01:50**

Bonjour,

Je viens d'apprendre suite à une conversation téléphonique avec un commercial de Bouygues télécom que l'on a renouvelé mon engagement après que j'ai demandé explicitement de ne pas le faire.

Je m'explique: j'ai pris en avril 2011 un forfait mobile avec engagement 12 mois. En Octobre, je demande à ce qu'on me rajoute la bbox avec, pour profiter du tout en un ideo. Avant de faire cette demande, j'ai explicitement demandé: "est-il possible de faire ce basculement du forfait mobile vers un tout en un Ideo sans réengagement?", les commerciaux (j'ai posé la question à plusieurs) m'ont affirmé qu'il n'y a pas besoin de réengagement. Après cette vérification, je donne clairement mon 'accord pour pour une offre ideo sans renouvellement d'engagement". Ceux-ci étaient mes mots exacts.

Or la semaine dernière, lors d'un appel au service client, j'apprends que l'on a en fait renouvelé mon engagement en Octobre suite à ce basculement... Je suis indigné et demande que cela soit annulé. Le commercial me répond que cela est impossible, et que j'aurais du faire cela dans les 7 jours suivant mon réengagement! Et que de toute manière, j'ai reçu un avenant de contrat. Je n'ai pas reçu d'avenant de contrat, mais seulement un courrier me félicitant d'avoir pris le tout en un ideo, avec mes identifiants de connexion. Aucune information au sujet d'un renouvellement d'engagement.

Par ailleurs, le commercial m'a aussi dit que la date de fin de mon engagement est aussi sur mes factures. Ceci est vrai, et je ne m'en suis rendu compte que la semaine dernière. Mais cela ne justifie pour moi en rien la légitimité de ce réengagement.

Si quelqu'un sait quelle marche je dois suivre pour faire face à cette situation, je vous prie de

m'aiguiller, car je ne sais comment m'y prendre... Sachant bien entendu que je n'ai aucune intention de renouveler mon engagement, vu que je compte passer chez un autre opérateur, en portant mon numéro de mobile, mais je comptais par contre garder la partie internet avec bouygues (pas d'engagement sur cette partie)

Merci par avance,

Cordialement,  
Jaques

Par **pat76**, le **25/02/2012** à **18:49**

Bonjour

Voyez avec une association de consommateur comme UFC-QUE CHOISIR.

Par **jlf\_jlf\_jlf**, le **25/02/2012** à **18:53**

Bonjour,

Voyez du côté de l'article L121-27 du code de la consommation.

Cdlt

Par **Jaque08**, le **25/02/2012** à **19:11**

Bonjour,

Merci beaucoup pour vos réponses.

Pat76, ma situation a-t-elle vraiment besoin de faire intervenir UFC-QUE-CHOISIR? Car j'ai l'impression que le problème est clair et net ('n'est ce pas?): c'est l'erreur d'un conseiller de clientèle qui m'a réengagé sans mon accord, et l'opérateur n'a aucun document écrit prouvant mon accord. De plus, pour avoir leur aide, il faudrait que je commence par adhérer (frais e 50 euros). Est-ce nécessaire?

jlf\_jlf\_jlf: Merci pour la référence. Celle-ci indique:

"A la suite d'un démarchage par téléphone ou par tout moyen technique assimilable, le professionnel doit adresser au consommateur une confirmation de l'offre qu'il a faite. Le consommateur n'est engagé que par sa signature. Il bénéficie alors des dispositions prévues aux articles L. 121-18, L. 121-19, L. 121-20, L. 121-20-1 et L. 121-20-3."

Donc si je comprends bien, et en interprétant un peu, l'opérateur ne peut m'obliger à payer vu

qu'il n'ont aucun document signé de ma part prouvant que j'ai demandé un réengagement? Le seul document signé qu'ils ont est un bon d'intervention d'un technicien pour installer la box.

Si tel est le cas, que dois je faire pour les faire réagir et régulariser ma situation? Car les commerciaux que j'ai au téléphone ne veulent rien entendre...

Je pense à un courrier recommandé avec A/R, mais je ne sais trop quoi y mettre...

Si vous avez plus d'informations sur la démarche à suivre pour faire réagir l'opérateur, je vous en serais reconnaissant!

Cdt,  
Jaques

Par **pat76**, le **25/02/2012** à **19:33**

Rebonjour

Article L136-1 du Code de la Consommation.

Modifié par LOI n°2008-3 du 3 janvier 2008 - art. 33

Le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction. Les avances effectuées après la dernière date de reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. A défaut de remboursement dans les conditions prévues ci-dessus, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent légalement certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.

Les trois alinéas précédents ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement. Ils sont applicables aux consommateurs et aux non-professionnels.

Par **Jaque08**, le **26/02/2012** à **17:58**

Bonjour,

Pat76, encore merci pour ces informations fort utiles, mais j'avoue ne pas voir en quoi cela s'applique à mon cas: le réengagement n'était pas tacite suite à fin de la période initiale d'un an, mais suite à ajout d'un service (internet,), et à l'encontre de mes consignes de non renouvellement d'engagement.

Ma question en fait est: quel approche dois-je avoir avec le service réclamations? Je ne veux pas me tirer une balle dans le pied...

Merci d'avance.

Cdt,

Par **tonton1980**, le **28/09/2012** à **18:52**

Bonjour Jacque08,

J'ai exactement le même problème que toi. Peux tu me contacter par mail pour avoir conseil de ce que tu as pu faire ou qu'on s'entraide ?

Mon mail rassedjadja@yahoo.fr

Merci d'avance

Tonton

Par **tonton1980**, le **28/09/2012** à **18:53**

Bonjour Jacque08,

J'ai exactement le même problème que toi. Peux tu me contacter par mail pour avoir conseil de ce que tu as pu faire ou qu'on s'entraide ?

Mon mail rassedjadja@yahoo.fr

Merci d'avance

Tonton

Par **Jaque08**, le **30/09/2012** à **21:14**

Bonjour,

Je répond sur le forum pour que tout le monde puisse en profiter.

Je me suis adressé à UFC Que Choisir, qui m'ont bien épaulé lors de cette affaire.

Nous avons commencé par envoyer un email. Pas de réponse suite à cela.

Nous avons envoyé la même chose en courrier recommandé avec AR au service consommateur: j'ai été contacté trois semaines plus tard par Bouygues, et été informé que je n'étais plus obligé de payer les frais de résiliation.

A noter que plusieurs éléments dans mon affaire m'ont aidé à montrer les manquements de Bouygues:

- +Le courrier sensé m'informer que je suis réengagé ne m'est pas parvenu par voie postale.
- +Ce même courrier aurait dû m'être envoyé sur mon espace perso Bouygues, mais suite à une défaillance de leur système ce n'est pas arrivé à temps.
- +Le vendeur Bouygues m'a assuré au tel qu'il n'y aurait pas de réengagement.

N'ayant eu aucune information indiquant un quelconque réengagement, Bouygues ne pouvait pas faire grand chose pour m'obliger à payer.

Voilà, j'espère que cela t'aidera.

Cdt.