



Litige résiliation [opérateur téléphonique]

Par **lemafyoyo**, le **25/05/2012** à **16:09**

Bonjour,

Je sollicite votre aide car j'ai un litige avec mon [opérateur téléphonique].

Je souhaite résilier mon abonnement actuel car je le trouve trop cher, et souhaite passer chez un opérateur low-cost. Je suis actuellement toujours engagé jusqu'au 01 mars 2013, et dois donc payer des frais de résiliation.

Le 01 mars 2011, j'ai procédé à un changement de téléphone ainsi que de forfait. Le téléphone étant réengagé sur 24 mois tandis que le forfait sur 12 mois.

Je ne suis donc actuellement engagé plus que sur le téléphone (alors que les factures ne font pas la distinction entre remboursement de téléphone, et le forfait en tant que tel).

Je souhaite alors bénéficier de la loi Châtel, afin de ne pouvoir payer que le quart des frais restants.

Le problème repose sur le fait que mon [opérateur téléphonique] me dit que je suis engagé seulement sur 12 mois, et que je ne bénéficie donc pas de la loi Châtel.

Je tiens à dire que lors du changement de téléphone et de forfait, il ne m'a bien sûr pas été fait mention de cela, et l'on ne m'a pas proposé un réengagement de forfait sur 24 mois.

Après discussion avec le service résiliation, ils m'ont confirmé que si mon forfait avait été aussi sur 24 mois, j'aurais pu bénéficier de la loi Châtel.

Est-ce légal? Dois je faire une réclamation par lettre recommandée auprès de l'opérateur? Est-ce une arnaque de la part des opérateurs téléphoniques?

Merci pour vos réponses

Par **janus2fr**, le **25/05/2012** à **16:21**

Bonjour,

La réponse de votre fournisseur est incompréhensible !

Votre réengagement date du 1er mars 2011, donc si vous vous êtes réengagé pour 24 mois, vous pouvez bien bénéficier de la loi Chatel puisque vous avez déjà effectué 12 mois d'engagement, vous ne devriez donc payer que le quart des sommes restant dues jusqu'au 28 février 2013.

Si comme le dit votre fournisseur, votre engagement n'était que de 12 mois, vous n'êtes donc plus engagé et pouvez résilier sans frais.

Par **lemafyoyo**, le **25/05/2012** à **16:33**

En effet, la réponse de l'opérateur est incompréhensible.
Il part du principe qu'au final c'est comme si je m'étais engagé deux fois sur 12 mois.
Mais ceci ne m'arrange pas car je dois payer 4 fois plus cher que prévu pour partir.
Existe t-il des articles de loi qui invaliderait leur façon de raisonner?

Merci

Par **Batman**, le **28/05/2012** à **13:56**

Bonjour, la dernière fois que j'avais un problème avec un opérateur mobile et FAI (problème qui à trainé sur 4 mois environ), j'ai envoyé un mail à la "direction générale de la concurrence de la consommation et de la répression des fraudes" j'ai été remboursé illico de tout mes frais indûs.

<http://geekiles.free.fr/viewtopic.php?f=36&t=1384>