

PORTABLES : UNE REVOLUTION A L'ENVERS ?

Les portables sont apparus sur le marché sous leur forme actuelle depuis 20 ans. Réservés à une petite minorité de consommateurs, le marché a explosé à partir de 1997 pour maintenant atteindre un parc de plus de 60 000 000 d'appareils en 2013 !

Cette explosion n'a pas été sans séquelles pour les consommateurs !

Les litiges sont très vite apparus portant sur de nombreux domaines qui permettent de dire que Le Code Civil est un outil très moderne bien qu'âgé de plus de 200 ans !

Pour avoir une approche efficace des litiges des portables, il suffit de suivre un consommateur qui a l'intention d'acheter ce produit puis d'essayer de trouver les pièges ou les ennuis...

Imaginons le cas de M. X. Il a besoin d'un portable mais n'y connaît rien.

D) Que doit-il faire ?

1) Evaluation des besoins

Il doit d'abord évaluer ses besoins et l'utilisation de l'appareil pour savoir s'il est plus intéressant de prendre un forfait ou un appareil avec durée prépayée.

Il existe sur le net divers outils d'analyse. En outre l'examen de sa facture de téléphone peut l'aider. L'étude de la durée moyenne de ses communications n'est pas anodine. Ces appareils sont maintenant des concentrés de nouvelles technologies avec un accès Internet qui les transforment en mini unités centrales ! Avant de souscrire des offres 3G ou 4G, il faut déterminer la taille des téléchargements ou de l'usage que l'on va faire de cette connexion.

2) Faire jouer la concurrence :

Une fois son choix fait la zone de danger approche....

Il doit aller prendre son bâton de pèlerin pour savoir quel réseau prendre. Tous sont les meilleurs bien sûr ! Il doit comparer les offres correspondant à ce qu'il recherche et assez peu écouter les vendeurs qui officient dans les nombreuses boutiques ou dans les grandes surfaces souvent payées par les opérateurs

Les trois bons conseils de l'UFC hors publicité :

Aller uniquement dans les boutiques des opérateurs car les contrats proposés ailleurs sont en fait moins intéressants incluant des services qui sont gratuits chez les opérateurs. Ce piège est incolore car les contrats sont rédigés au nom des opérateurs, les factures payés aux opérateurs !

Avant de signer, utilisez les forums pour voir ce que les internautes pensent de la société et de ses propositions. Il faut garder à l'esprit qu'il n'existe que 4 réseaux (ORANGE, BOUYGUES, SFR et FREE). Tous les autres sont des sous-traitants qui utilisent la même bande passante que l'opérateur qui loue ainsi son matériel.

Quand acheter ?

Il existe des périodes plus favorables que d'autres ! Les fêtes de Noël, les fêtes des mères ou des pères, la rentrée scolaire sont souvent plus favorables par des offres tarifaires intéressantes.

Il doit en plus regarder les appareils et choisir celui qui lui paraît le plus en rapport avec ses besoins. Les gadgets mis en avant ne sont souvent que des pièges. Un bon forfait avec un appareil pas à la hauteur ne donnera qu'un usage moyen. Il est à noter que le prix de vente de ces appareils liés à un forfait ou avec cartes pré payées sont très en dessous de la réalité. Il suffit de demander combien il coûte sans abonnement....

Le choix est fait ?

Il reste maintenant à devenir encore plus prudent car jusqu'à présent rien n'est signé. La zone d'écueil approche...

Pour éviter ces pièges, il faut avant de signer impérativement lire les contrats pour essayer de comprendre ce que M. X va signer. Il peut se faire qu'il ne comprenne pas tout. Il faut alors poser les questions et surtout en cas de doute faire écrire les réponses. Exemple de problèmes :

- La durée de l'abonnement paraît peu claire dans sa rédaction
- Les conditions de résiliation du contrat sont floues
- La situation en cas de perte ou de vol du portable n'est pas évoqué
- Les réclamations des clients semblent un souci lointain des rédacteurs du contrat car elles brillent par leur absence.

Ce ne sont que quelques idées....

Si les réponses ou l'absence de réponse du vendeur ne vous conviennent pas, surtout ne signez pas. Les opérateurs changent leur contrats comme de leur chemise. Attendez un peu...

II) Vous avez signé ? Bravo et bienvenue sur la planète risques !

Que peut-il arriver à un heureux possesseur d'un portable ?

II-1) La privation de jouissance :

- Son appareil est perdu, volé ou détérioré :

Situation très fréquente hélas...

Tous les contrats prévoient que les forfaits continuent à courir ! bisbilles garanties avec l'opérateur car même s'il s'agit de deux ventes distinctes, comment utiliser son forfait sans appareil ? Pour l'instant le mieux est de prévenir immédiatement l'opérateur pour faire opposition et en racheter un autre mais l'addition peut être lourde....

Les appareils avec cartes prépayés n'ont pas ces inconvénients car il n'est perdu que la valeur de la carte mais le remplacement est aussi onéreux....

Il faut donc éviter de laisser son appareil dans la voiture, de faire attention où il est rangé ou d'éviter de s'en servir sous la pluie ou dans une salle de bain. Il s'agit d'électronique et celle-ci n'aime pas du tout l'humidité...

Jusqu'à présent, seul un combat juridique difficile et long peut amener un opérateur à supprimer les factures après l'incident. Il est utile de rappeler que ces cas sont souvent énoncés dans les contrats. M X est censé les avoir lu et acceptés....

II-2 : Le changement d'appareil

- M. X souhaite bénéficier d'améliorations techniques ou modifier son forfait

Il est alors entre de bonnes mains. Les opérateurs vont lui proposer d'accéder à sa demande mais en contre partie vont allonger de 12 ou 24 mois la durée de son contrat sans vraiment lui dire !

Seul recours existant à ce jour. Demander à l'opérateur la preuve de l'engagement matérialisé par écrit mais même dans ce cas, ce n'est jamais acquis d'avance... En effet s'agissant de changements substantiels du contrat d'origine, celui-ci doit être matérialisé par un avenant.

II-3 La facturation :

- La réception des factures peut parfois provoquer un choc émotionnel intense.

Les opérateurs émettent leur factures mensuellement en application du contrat signé.

Quels sont les problèmes qui peuvent arriver ?

1) Les augmentations surprises :

Il arrive parfois comme cela est arrivé avec SFR que des hausses surprises affectent le montant !

Dans une telle situation, il faut contester le montant et demander la copie de l'avenant qui autorise cette hausse. A défaut un procès est envisageable mais difficile vu la faiblesse de la somme et des frais de justice. Seule une association comme par exemple l'UFC QUE CHOISIR peut le faire

Dans la même catégorie d'idées, il est facturé des options gratuites sur le contrat. Même solution....

2) Les surprises :

M. X est en vacances à l'étranger et il reçoit un appel de France. Ce que M. X ignore, c'est que l'émetteur et le destinataire de l'appel paient car ils utilisent d'autres réseaux qui doivent être rémunérés. Rien à faire sur ce genre de litige sauf payer...

3) Le contrôle du temps utilisé :

M. X a comme sur tous les appareils en service actuellement une fonction qui lui permet de savoir ce qu'il a utilisé. Mais ce qu'il ne sait pas, c'est que la facturation pour nombre de contrats en cours se fait par pallier !

Exemple : Il passe un appel de 20 secondes. Celui-ci peut lui être compté 30 secondes ou une minute suivant les contrats... Dépassement de forfait garanti car le temps indiqué est le réel... Seul l'opérateur sait combien il sera facturé. Les nouveaux contrats sur le marché sont beaucoup plus clairs sur ce point.

En cas d'utilisation importante, il faut faire attention car le temps dépassant le forfait est facturé à un prix exorbitant !

La liste n'est pas limitative mais ces trois cas sont de grands classiques

4) La couverture géographique :

M. X n'a pas de chance. Il est content de son achat. Patatras ! Le petit village n'est pas couvert par l'opérateur car non rentable. Une antenne relais coûte très cher et les zones rurales sont parfois très mal desservies.

Les opérateurs ne veulent pas résilier le contrat pour si peu !

Ce cas classique se règle assez facilement avec attestations sur l'honneur sachant que l'opérateur sait que la zone n'est pas couverte... C'est lui qui a installé les antennes relais.

Les clauses d'exonération de responsabilité ont été déclarées « abusives » et donc sont réputées non écrites... Un courrier appuyé d'attestation suffit en général pour résilier le contrat. Si l'opérateur refuse, il faut aller voir une association de consommateur comme par exemple l'UFC QUE CHOISIR.

5) La résiliation :

M. X est mécontent de son opérateur. Il a eu des problèmes de réseau, de facturation et veut du coup passer à la concurrence. Mauvaise idée mal vue de son opérateur...

1) Le préavis :

M. X a le plus grand intérêt à relire son contrat, de dénicher la durée du préavis et surtout d'écrire en recommandé avec AR pour résilier celui-ci. Attention, souvent l'opérateur propose un boni pour garder le client. Si M. X donne son accord, il risque d'en reprendre pour 12 ou 24 mois ! Il doit donc exiger un avenant qui décrira ses nouvelles obligations.

Attention, surtout ne plus utiliser les services de cet opérateur à la fin du contrat même si c'est possible

Depuis le 8 novembre 2007, la Cour de Cassation a estimé que ces prestataires de service avaient une obligation de résultat prévue par l'article 1147 du Code Civil. Le non respect de celle-ci permet après un courrier de mise en demeure recommandé avec AR de résilier sans frais ni pénalités. Il faut simplement laisser un délai de 15 jours entre les deux lettres.

2) L'après résiliation :

L'opérateur a suite à la lettre résiliant le contrat oublié d'enregistrer celle-ci et continue d'envoyer des factures :

Si la résiliation a été faite par recommandé avec AR, il suffira la plupart du temps de faire une lettre en joignant la copie de la lettre de résiliation et de l'AR et surtout de faire immédiatement opposition à votre banque à tout prélèvement présenté pour quelque montant que ce soit.

Si malgré cet ordre la banque paie, vous devrez aller voir votre chargé de clientèle de suite pour faire annuler le prélèvement.

Il arrive de temps en temps que des officines de recouvrement de créances aidées par des huissiers tentent de vous faire payer. Se partageant 30 % environ des sommes recouvrées, ils n'écrivent que très rarement en AR, ôtant toute valeur à leur menaces aussi vaines que stupides.

II-6 : Informations diverses :

Les astuces de l'UFC :

Il n'est anodin de savoir que les opérateurs ouvrent pour chaque client qui émet une protestation par téléphone un «dossier informatique » où tout est noté ! Le jour et l'heure de l'appel , la nature de celui-ci.

Il peut être important en cas de litiges de demander la copie complète de ces informations qu'en application de la loi de 1978 sur l'Informatique et la Liberté l'opérateur doit envoyer au client. Cela peut apporter des éléments précieux à défaut de lettre en recommandé avec AR indiscutable. Il faudra joindre une copie d'une pièce d'identité

En tout état de cause, en cas de litige, il faut toujours écrire en recommandé avec AR. Et surtout en garder un double.

Pour conclure cette étude, ce secteur d'activité qui représente environ 10 % de l'activité de l'UFC QUE CHOISIR de Nancy voit les opérateurs améliorer leurs relations pour plusieurs motifs :

- De nombreux procès initiés notamment par notre fédération éditrice de QUE CHOISIR a permis de ramener à la raison sur un certain nombre de points les opérateurs. Tout n'est pas fini loin de là mais globalement le secteur va mieux
- Le marché est proche de la saturation. Il est donc dangereux de mépriser ses clients qui risquent d'aller voir ailleurs...
- Les nouveautés qui obligeront à remplacer les appareils actuels ne sont pas près d'arriver vu l'importance des investissements à réaliser et de l'état de santé financiers des opérateurs.

BONNE CHANCE !