



## CHECK-LIST : changement abusif d'opérateur téléphonique

### Principe :

Comme il existe un contrat privé entre un fournisseur et le titulaire de la ligne, l'accord de ce dernier – ou celui d'une personne habilitée à le représenter – est nécessaire pour qu'un opérateur puisse procéder à un changement de présélection sur un raccordement. Il faut donc qu'il y ait eu au préalable une description des services offerts, une confirmation que la personne qui contracte est le titulaire du raccordement, une procuration donnant pouvoir au fournisseur pour agir sur le raccordement.

Afin d'éviter des abus lors d'un démarchage téléphonique, depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2007, les opérateurs sont soumis à des règles bien précises. Ces dernières ne s'appliquent toutefois **pas** aux changements de présélection suite à un démarchage à domicile ou à une autre occasion puisque seuls les changements de présélection effectués par téléphone sont visés.

### Que faire si à la suite d'un appel téléphonique, votre opérateur n'est plus le même:

- vérifier d'abord l'état de présélection en composant le numéro gratuit **0868 868 868**.
- En cas de présélection non souhaitée, il faut vérifier auprès du nouvel opérateur si vous n'avez pas donné votre accord pour le changement. Rappelons qu'un oui suffit à donner naissance à un nouveau contrat. Il faut donc demander par écrit au fournisseur de services de télécommunication mis en cause qu'il vous fasse parvenir dans un délai de 10 jours, la preuve de la demande de présélection (enregistrement de demande de présélection et de la conversation en entier) ;
  1. Si cette preuve ne peut être rapportée, le fournisseur doit effectuer toutes les démarches nécessaires pour rétablir l'état de présélection initial du raccordement. S'il ne le fait pas, il vous faut écrire à l'OFCOM afin que cet office puisse examiner la possibilité d'entreprendre des démarches légales de surveillance à son encontre.
  2. Si le contrat a été conclu de manière douteuse, s'adresser à l'organe de conciliation en matière de télécommunications (ombudscom) ou saisir les instances civiles ou pénales du canton de résidence, en faisant valoir une violation des dispositions de la loi contre la concurrence déloyale (marketing abusif).
  3. Si un contrat a bel et bien été conclu, il faut résilier le contrat par écrit en respectant les délais de résiliation. En général, les contrats de présélection peuvent être résiliés sans délai. Cependant, de plus en plus d'opérateurs lient certaines offres de services (par ex. ADSL) avec la présélection pour une durée minimale fixée dans le contrat. Si le contrat prévoit la possibilité de résilier de manière anticipée des frais seront mis à votre charge si vous résiliez.
  4. Une nouvelle demande de présélection doit être déposée auprès du fournisseur de son choix, faute de quoi vous vous retrouverez sans ligne, puisque la ligne téléphonique de l'opérateur que vous quittez sera coupée à l'échéance du contrat de présélection résilié.

### Précautions

Avant de changer de présélection, il faut vérifier les délais de résiliation du contrat actuel afin d'éviter de devoir payer des frais de résiliation anticipée et demander au nouvel opérateur un délai avant que le changement ne s'effectue. Il faut également toujours réfléchir avant de dire oui ou raccrocher avant si vous n'arrivez plus vous débarrasser du vendeur.