

ORANGE MODIFIE UNILATÉRALEMENT SES CONTRATS D'ABONNEMENT

Ce client d'**ORANGE** découvre dans sa messagerie une information concernant son seul téléphone mobile : « Votre offre passe de 100 Mo à 4 Go d'internet mobile pour seulement 2 € de plus par mois. Votre offre évolue sans réengagement et sans démarche de votre part. Les autres caractéristiques resteront inchangées. Le 1^{er} mois vous profitez de cette nouvelle offre sans changement de prix. »

Ce consommateur fait le nécessaire pour revenir aux conditions précédentes qui lui convenaient parfaitement : une facturation de 2 € qui était déjà comptabilisée lui sera remboursée et un dédommagement de 5 € lui sera accordé d'office

Un courrier adressé au **Service national consommateurs ORANGE** vise à exprimer son désaccord face à de telles pratiques et à obtenir l'argumentation juridique développée pour justifier l'absence d'accord préalable du client. Un appel téléphonique de ce service confirme que le nécessaire a été fait pour revenir aux conditions initiales, mais ne répond nullement à la question juridique. La seule information communiquée est qu'un courrier d'information lui a été adressé.

Le dernier argument du client semble davantage ébranler les convictions de son interlocuteur : « Donc, si je suis le raisonnement d'**ORANGE**, il suffit que, en tant que client, je vous prévienne à l'avance que je décide de réduire ma facturation de 10 € par exemple par mois et, si personne ne réagit, cette réduction sera automatiquement appliquée ? »

Compte tenu de la passivité d'**ORANGE**, le client mécontent a décidé de soumettre ce cas d'école au Médiateur. Affaire à suivre.



INFO-ALERTE est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le Réseau anti-arnaques, association partenaire de l'UFC-Que Choisir, BP 40179, 79205 PARTHENAY cedex (contact@arnaques-infos.org). Elle alimente la page Facebook du RAA.

SIRET : 503 805 657 00049

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication : **Pascal TONNERRE** (president@arnaques-infos.org)