



## Abonnement téléphonique

-----  
Par pbruno

Bonjour,

En avril, je suis allé chez ma tante de 86 ans.

Elle avait acheté et pris un engagement de 2 ans en mars 2019 pour avoir un téléphone à clapet qui doit valoir 30 ? max et elle payait 19.90?/mois.

Je lui ai dit que c'était beaucoup trop cher surtout qu'il lui servait qu'à téléphoner.

En regardant son contrat, je me suis aperçu qu'ils lui avaient remis en mars 2021 un nouvel engagement de 2 ans.

J'ai téléphoné à la société qui m'ont dit qu'il fallait payer les 2 ans d'engagement pour changer d'opérateur. J'ai alors demandé à ma tante si elle avait signé quelque chose, rien ! et je lui ai dit de changer d'opérateur et de bloquer le prélèvement à sa banque ce qu'elle a fait.

Mais depuis, c'est devenu une vraie galère pour elle. Ils ont voulu lui prélever plus de 400 ? correspondant aux 2 ans « d'engagement », la banque a bloqué le prélèvement, mais ils ont quand même prélevé 2 fois 19.90? en prenant un autre nom de compte avec le même numéro de compte, pas très orthodoxe de la part de la banque.

Et là, dernièrement, elle a reçu un courrier de menace de saisie d'une société de recouvrement.

Que faire ??? je pense que c'est très exagéré de la part de l'opérateur et même que c'est presque un abus sur personne vulnérable vu l'âge de ma tante.

J'espère que vous pourrez m'aider car là je me sens un peu mal de l'avoir entraînée dans cette galère

Merci à l'avance

-----  
Par janus2

Bonjour,

Sans présager de la réalité du réengagement de 2 ans en mars 2021, cette société est dans l'illégalité en demandant le paiement des 2 ans.

La loi Chatel a réglé ce cas, lorsque vous résiliez un contrat avec 2 ans d'engagement durant la première année, vous êtes tenu au paiement de la totalité des mensualités pour le reste de la première année, mais seulement de 25% des mensualités de la seconde année.

Voir

[url=<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F22486>]https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F22486  
[url]

Votre engagement est de 24 mois

Par exemple, un motif personnel peut être la volonté prendre un abonnement plus attractif chez un autre opérateur.

Il s'agit alors d'une résiliation anticipée de votre abonnement avant sa fin d'engagement.

Vous devez payer des frais de rupture de contrat et des frais de dossier.

Les frais de dossier s'élèvent à environ 50 ?.

Ces frais doivent être mentionnés dans votre contrat.

Vos frais de rupture consistent à régler entièrement les mois d'abonnement jusqu'au 12e, puis à régler 25 % du tarif mensuel pour les mois suivants.

Exemple :

Vous souhaitez résilier au bout de 3 mois d'engagement. Si votre abonnement mensuel est de 60 ?, vous devez alors payer des frais de rupture s'élevant au tarif de votre abonnement pour les 9 mois restants, soit 9 fois 60 ?, soit 540 ?. À cela s'ajoute 25 % du tarif des 12 mois suivants.

Vous souhaitez résilier au bout de 13 mois d'engagement. Si votre abonnement mensuel est de 60 ?, vous devez

alors payer des frais de rupture s'élevant à 25 % du tarif des 11 mois restants, soit 165 ?.

Vous devez faire la demande de résiliation par écrit et l'envoyer en recommandé avec accusé de réception.

Vous n'êtes pas obligé de donner un motif.