



Vente forcée d'un contrat Mobile

Par **franc**, le **23/09/2021** à **11:10**

Bonjour.

J'ai été démarché par téléphone en septembre 2019 par xxxxxx pour un contrat mobile. Après avoir reçu confirmation par écrit que le forfait n'augmenterait pas au bout de 12 mois, j'ai signé ce contrat intéressant.

Effectivement, au bout de 12 mois le contrat n'a pas augmenté.

Mais au bout de 18 mois, xxxxxx me prévient que le contrat est modifié au niveau d'internet qui passe de 40GO à 60GO et bien sûr le forfait augmente. Je n'ai pas d'autre choix que d'accepter ou résilier...

Je conserve ce contrat qui arrive tout de même au niveau de la concurrence.

A nouveau, quelques mois plus tard en août 2021, j'ai reçu, dans les spam, un simple mail m'indiquant que mon contrat mobile pouvait à nouveau être modifié en augmentant l'internet de 60GO à 80GO et une augmentation du forfait.

Par contre, cette fois-ci, je peux accepter ou refuser sans devoir résilier.

Seulement, il faut que j'exprime mon refus en allant cocher une case sur mon compte sinon le nouveau forfait sera appliqué d'office.

A mon avis, il n'y a pas de lois encadrant ce démarchage car on attire le client par une offre alléchante ensuite on ne donne pas le choix au client. Résiliation ou augmentation du forfait afin de l'aligner sur la concurrence mais ensuite xxxxxx tente d'augmenter le contrat par une vente forcée si le client oublie de répondre au mail et si le client répond par la négative le contrat peut être tout de même conservé certainement pour que le client ne parte pas à la concurrence qui pratique le même forfait dans ce cas précis.

Est-ce que cette pratique commerciale est légale ?

Merci pour vos informations.

Par **janus2fr**, le **23/09/2021** à **11:23**

Bonjour,

C'est malheureusement assez courant, j'ai eu le même cas avec un autre opérateur, une option payante est apparue subitement sans même que l'on en soit prévenu. Pour refuser cette option et rester à l'ancien prix, il fallait aller dans l'espace client pour la décocher. Les personnes qui ne font pas attention se retrouvent ainsi à payer une nouvelle option non désirée.