



DIRECTION GENERALE DE LA CONCURRENCE, DE LA CONSOMMATION ET DE LA REPRESSION DES FRAUDES

*Communiqué de presse*

*Communiqué de presse*

[www.economie.gouv.fr/dgccrf](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf)

*Paris, le 24 septembre 2015*

## **PLUS DE 4500 CONSOMMATEURS VICTIMES D'UN DEMARCHAGE AGRESSIF REALISE PAR DES OPERATEURS DE TELEPHONIE FIXE.**

Depuis de nombreux mois les associations de consommateurs et la DGCCRF sont destinataires de très nombreuses plaintes de consommateurs victimes de démarchages téléphoniques agressifs ou abusifs de la part de 22 opérateurs alternatifs de téléphonie fixe.

Ces pratiques visent très majoritairement des consommateurs âgés ou ne disposant pas d'accès à l'internet. Elles consistent en l'utilisation illicite de leurs coordonnées bancaires, des allégations mensongères sur les tarifs appliqués, des prélèvements réalisés directement sur leurs comptes bancaires ainsi que l'interruption des services de téléphonie de leur précédent opérateur.

Une enquête est en cours afin de faire cesser ces agissements et, parallèlement, la DGCCRF appelle les consommateurs à la plus grande vigilance lors des démarchages téléphoniques dont ils pourraient faire l'objet, en particulier lorsqu'ils n'identifient pas clairement leur interlocuteur ou lorsque leurs coordonnées bancaires sont demandées.

Pour faciliter les démarches des consommateurs, la DGCCRF les invite à consulter les recommandations dans le dépliant en annexe.

Contact presse DGCCRF Marie Taillard : tél : 01 44 97 23 91 - [communication@dgccrf.finances.gouv.fr](mailto:communication@dgccrf.finances.gouv.fr)



## INFORMATION AUX CONSOMMATEURS / DEMARCHAGE TELEPHONIQUE POUR DES PRESTATIONS DE TELEPHONIE FIXE

Vous avez fait l'objet d'un démarchage téléphonique concernant des prestations de téléphonie fixe ? Vous doutez de l'identité de votre interlocuteur qui vous propose une réduction de vos factures ?

Vous constatez l'interruption de vos services habituels de téléphonie ou l'existence d'un nouveau prélèvement sur votre compte bancaire ?

Il s'agit probablement d'une société qui tente de réaliser la présélection de votre ligne téléphonique (redirection automatique de vos appels) et d'instaurer des prélèvements non autorisés sur votre compte bancaire.

Vous pouvez procéder aux démarches suivantes en fonction de votre situation :

### **Situation n°1 : vous n'avez signé aucun document ni renvoyé de dossier**

Le contrat n'est pas régulièrement formé et aucune somme d'argent n'est due à l'opérateur.

1. Adressez un courrier à la société en lui indiquant que vous n'avez signé aucun contrat et lui demandant l'annulation de la présélection et le rétablissement de la ligne chez votre opérateur.
2. Faites opposition auprès de votre banque sur les prélèvements effectués par la société. Vous disposez d'un délai de **13 mois** à compter de la date de débit de votre compte pour contester les opérations et demander à votre banque le remboursement des sommes prélevées.

Le remboursement est immédiat. Votre banque peut toutefois vérifier auprès de l'opérateur téléphonique par l'intermédiaire de sa banque, la réalité de l'absence de mandat.

### **Situation n°2 : vous avez signé un contrat et un mandat de prélèvement SEPA**

Cela signifie que vous avez mandaté la société pour acheminer vos communications téléphoniques à la place de votre opérateur et autorisé le débit de votre compte bancaire par l'opérateur (ordres de prélèvements).

Envoyez un courrier en recommandé avec accusé de réception à votre opérateur en lui demandant :

1. La résiliation du contrat et de la présélection ainsi que le rétablissement de votre ligne auprès de votre opérateur.
2. La révocation du mandat de prélèvement SEPA.

Il est vivement conseillé d'en informer votre banque afin d'éviter tout prélèvement abusif.

**Situation n°3 : vous recevez un courrier d'une société de recouvrement de créances mandatée par l'opérateur de téléphonie**

Vous êtes libre de donner suite ou non à la mise en demeure de payer qui doit impérativement préciser le fondement et le montant de la somme due. Sans titre exécutoire (décision de justice), la société de recouvrement n'a aucun pouvoir pour pratiquer une saisie (recouvrement amiable).

Si vous contestez l'existence de la créance, avisez le créancier et la société de recouvrement par lettre recommandée avec accusé réception (dont vous garderez une copie). Vous demanderez la justification de la créance réclamée afin de contester le montant de la dette. Vous pourrez apporter tout autre élément permettant d'explicitier votre choix de ne pas payer.

En revanche, lorsque le créancier ou la société de recouvrement dispose d'un titre exécutoire (décision de justice), vous êtes tenu de régler votre dette.

**Précautions complémentaires :**

\*Depuis 2014, le consommateur peut exiger de sa banque la mise en place d'une liste "blanche" et d'une liste "noire" destinées à limiter l'instauration de prélèvements non sollicités sur les comptes bancaires.

1. liste "blanche" : ensemble des fournisseurs actuels autorisés (eau, électricité, gaz, ...)
2. liste "noire" : liste des fournisseurs dont les prélèvements sont systématiquement refusés

Ces deux listes constituent des outils efficaces pour limiter le risque de fraude sur le compte bancaire. N'hésitez pas à en parler avec votre banque.

\*Enfin, pour ne plus être importuné par ce type de démarchage, vous avez la possibilité de vous inscrire gratuitement sur liste rouge ou sur liste anti-prospection.