

## abonnements sauvages sur Nancy !

Par **mathou**, le **03/08/2006** à **02:17**

Comme je n'ai pas vu de post sur ce sujet de saison je me lance :

[quote:nnif39ou]Un revendeur de Neuf Cegetel abonne sauvagement des centaines de consommateurs

L'UFC-Que Choisir de Nancy a reçu des centaines de plaintes suite à des ventes abusives pratiquées par un distributeur de Neuf Cegetel, lors d'une foire locale. Le FAI s'en excuse.

Julie de Meslon , 01net., le 01/08/2006 à 18h20

Des contrats signés par des mineurs pour le compte de leurs parents, des dégroupages effectués sans signature des intéressés, un non-voyant sans ordinateur abonné à l'ADSL... Voici quelques exemples des 400 plaintes reçues par l'UFC-Que Choisir de Nancy, suite au démarchage pour le moins agressif d'un sous-traitant de Neuf Cegetel, présent à la Foire internationale de Nancy. Effarée face à ce qu'elle considère comme « la plus grosse affaire de son histoire », l'antenne locale de l'association de consommateurs conseille les « victimes » sur la marche à suivre et prépare un dépôt de plainte collectif pour la rentrée.

Venu du sud de la France, le distributeur en question a apparemment rentabilisé son voyage en un temps record : en dix jours de foire, du 2 au 12 juin dernier, son équipe serait parvenue à enregistrer entre 4 000 et 5 000 contrats (téléphonie et/ou Internet) pour le compte de Neuf Cegetel. « De sacrés vendeurs..., ironise Guy Grandgirard, président de l'UFC-Que Choisir de Nancy. Les visiteurs étaient attirés sur le stand par de belles demoiselles, qui leur proposaient de gagner deux mois d'abonnement gratuit. Les commerciaux se chargeaient du reste. »

Le « reste » consistait à engranger les contrats, par tous les moyens, selon les témoignages parvenus à l'association. « Ils ont fait signer des contrats à des mineurs sans que les parents soient au courant, ils ont rempli eux-mêmes des contrats vierges signés en blanc, des contrats non signés ont été enregistrés simplement sur la base d'un numéro de téléphone, etc. », détaille son président. Bilan, des particuliers sont devenus sans le savoir des clients du FAI, parfois avec coupure de leur ligne le temps d'être dégroupés, tandis que d'autres ont souscrit malgré eux à des options qu'ils n'avaient pas réclamées.

Un Numéro Vert chez Neuf, à la disposition des « victimes »

Sur les 400 plaintes reçues, 150 ont été jugées recevables par l'UFC, qui tente d'assister ces consommateurs perdus, en particulier ceux qui n'ont pas de contrats en leur possession : « C'est difficile de résilier un contrat qui n'existe pas ! », s'exclame Guy Grandgirard.

L'association a joué de son poids en envoyant elle-même des lettres collectives au service client de Neuf Cegetel, pour réclamer des doubles des contrats théoriquement enregistrés. Elle conseille ensuite aux consommateurs lésés de les contester par lettre recommandée avec accusé de réception et de demander leur annulation, en espérant que cela suffise.

De son côté, Neuf Cegetel se serait bien passé de cette mauvaise publicité. Le FAI dit s'excuser des désagréments causés par ce prestataire et affirme avoir lancé une enquête à son sujet. Pour prouver sa bonne foi, Neuf Cegetel rappelle qu'il s'était séparé de distributeurs peu scrupuleux il y a quelques années, « lorsque nous avons racheté l'ancien 9 Télécom à Telecom Italia », glisse un porte-parole. Il aurait alors mis en place un système de traçabilité des contrats (appels de bienvenue aux nouveaux clients par les propres équipes de Neuf, pour vérification), qui doit visiblement encore faire ses preuves. Mi-2004, Alice (Telecom Italia) avait elle aussi fait parler d'elle avec une affaire de démarchages abusifs réalisés par certains de ses distributeurs. Le FAI avait alors promis de faire « le ménage » dans son réseau de revente.

Concernant les « victimes » de la Foire de Nancy, Neuf Cegetel met à leur disposition un numéro vert (0 805 77 01 65) pour les assister et dit traiter toutes les demandes au cas par cas. En revanche, selon le FAI, l'UFC-Que Choisir de Nancy refuserait de répondre à ses propositions de règlement à l'amiable.

Cette dernière, qui confirme ne pas avoir pris contact avec la direction de Neuf, souhaite porter plainte contre lui dès la rentrée. Ironie du calendrier, plusieurs antennes locales de l'association avaient déjà porté plainte début juillet contre Neuf Cegetel et Alice, « pour faux et usage de faux, suite à des abonnements abusifs par démarchage téléphonique ».

Sur son secteur, l'UFC-Que Choisir de Nancy constate une forte hausse des litiges concernant les FAI depuis 2004, où ils ne représentaient alors que 9 % de son activité. « Et fin mai 2006, avant la Foire, nous étions déjà à 26 %... » Autre évolution, alors que Free concentrait l'année dernière 50 % de tous les litiges de FAI, Neuf Cegetel lui a volé la première place cette année, sans compter l'actuelle vague de plaintes. [/quote:nnif39ou]

A noter que même hors de ce cas, une personne âgée a eu la surprise de voir son abonnement résilié alors qu'elle avait refusé. L'argument, si mes souvenirs sont bons, était que les gars sont payés au contrat conclu, peu importe si celui-ci est dénoncé un mois après.


Ils sont féroces 

Par Yann, le 03/08/2006 à 07:28

J'ai vu un reportage sur France 2 à ce sujet. S'il y a des victimes allez voir Mr Grandgirard à l'UFC que choisir? (il a fait une conférence pour nous). Neuf a déjà affirmé qu'ils rembourseraient tous les frais.

Par **Pisistrate**, le **03/08/2006** à **17:24**

:evil:

Les démarchages sont souvent agressifs, et pas que sur Nancy 

En ce qui me concerne...

De la part de 9 Telecom :

[quote:309xxxov]- Vous payez combien votre abonnement Adsl ?

- 20 €

- C'est cher! Nous avons beaucoup mieux à vous proposer.

- Ah?

- Avec nous, vous aurez l'Adsl 18 méga, téléphonie illimitée, [size=75:309xxxov]20 chaînes de télévision, assistance téléphonique, putes à domicile...[/size:309xxxov]

- C'est intéressant, je vais y réfléchir. Vous pouvez m'envoyer un prospectus ou une offre?

- Nous avons besoin de vos coordonnées bancaires tout de suite.

- Oh... en fait c'est pas si intéressant

[img:309xxxov]http://yelims2.free.fr/DoDo/Dodo20.gif[/img:309xxxov][quote:309xxxov]

De la part de SFR / Bouygues :

[quote:309xxxov]- Nous vous offrons un téléphone portable couleur, appareil photo, MMS, Wap, sonneries polyphoniques, tournevis, rabot, grille-pain... [size=75:309xxxov]avec un abonnement que vous devrez payer pendant 2 ans minimum.[/size:309xxxov]

- J'en ai déjà un

- Avec toutes ces fonctions?

- Oui

- Un téléphone ça peut toujours s'offrir...

- Oui mais non

[img:309xxxov]http://yelims2.free.fr/Fumeurs/Fumeur00.gif[/img:309xxxov][quote:309xxxov]

:wink:

Et bien d'autres 

Par **mathou**, le **03/08/2006** à **18:35**

:lol:      :lol:      :lol:



Pareil de notre côté, mais c'est ma mère qui décroche :

- " Allo ?

- Bonjour madame, je suis XXX de YYY télécom, puis-je vous demander si votre abonnement internet vous convient ?
- Il me convient tout à fait.
- Mais vous savez que YYY télécom propose des abonnements à tarifs préférentiels ? J'ai votre consommation sous les yeux, laissez-moi vous dire que...
- Ecoutez madame, je sais que c'est votre travail, mais je ne suis pas intéressée. On vient d'emménager et on nous téléphone tous les jours pour nous proposer des choses.
- Oui, mais vous utilisez très mal votre consommation !
- Oui, mais madame, c'est moi qui paie.
- Mais laissez-moi parler madame !
- Je suis désolée, je ne suis PAS intéressée. Bonne journée madame.
- ... C'est ça, bonne journée ! "

Un des gars au téléphone, relativement sympa, lui a dit qu'il était possible de se faire mettre en liste orange ( ? ) gratuitement, par France Telecom, pour éviter d'être dérangé. Mais une fois, une connaissance en liste rouge a demandé, estomaquée, comment ils avaient eu son

numéro ; réponse : " Tout le monde peut consulter les listes électorales madame. " Image not found or type unknown

Par **jeeecy**, le **04/08/2006** à **10:04**

bon alors pour avoir fait une recherche sur le démarchage téléphonique, je peux vous assurer qu'un operateur qui vous appelle alors que vous etes sur liste orange (on figure dans l'annuaire mais on ne recoit pas d'appels a fins commerciales) ou rouge (on n'est pas dans l'annuaire et donc pas d'appel a fins commerciales egalement), il encourt une amende de 1500 euros

et donc ca peut tres vite chiffrer pour le centre d'appel car c'est une contravention, donc c'est 1500 euros par appel frauduleux...

Par **mathou**, le **01/09/2006** à **12:31**

:lol:

Roooooh, je vais dire ça sur le champ à ma mère... tu es une perle Image not found or type unknown

Par **deydey**, le **01/09/2006** à **12:59**

[quote="mathou":27ybm2jy]Roooooh, je vais dire ça sur le champ à ma mère... tu es une perle

Image not found or type unknown

[/quote:27ybm2jy]

je confirme parce que c'est assez soulant d'avoir des appels réguliers proposant des tarifs soi disant préférentiels...:)) j'en ai même vu un qui proposait dans le bus... mais en tout cas c'est

noté... merci Jeeecy 

Par **gerald**, le **12/09/2006** à **13:57**


il semble que neuf telecom soit passé maître dans cet art. Mon père a reçu une facture de neuf telecom pour téléphone fixe alors qu'il est chez tele2. Ils l'ont menacé par lettre par "mise en demeure de payer".

Il leur a demandé de lui fournir la signature d'un contrat qu'il aurait signé avec eux. Ils se sont ensuite excusés par téléphone. Puis rebelote, nouvelle facture.

Mon père leur a renvoyé la lettre, après avoir au préalable écrit sur l'enveloppe "harcèlement commercial"....depuis ils n'ont pas recommencé...de vrais requins!

Par **Baptistus**, le **05/02/2007** à **21:16**

C'est le syndrome du degroupage sauvage, j'ai connu aussi. :lol:

Il suffit désormais d'un simple coup de telephone ( et parfois sans ) pour lancer une procédure de changement d'opérateur, avec les effets devastateurs sur nos nerfs et parfois nos portes-feuilles (car un retablissement de ligne est facturé plus de 100€ par france telecom !).

Alors si votre voisin vous fait chie..... je veux dire vous embetes, telephonnez à 9 telecom de sa

part 

Après, à qui la faute ? : aux operateurs qui doivent mettre la pression a leur commerciaux et autres pauvres operateurs telephoniques pour ramener des clients, avec accélération de la procédure : en gros sitot tu as appelé, sitot il demande à france telecom de couper ta ligne ( france telecom ayant eu des plaintes de ces dits operateurs , ils ne se posent maintenant plus de question et coupe tout simplement la ligne )

:D

Bref, un monde pourri 