

LA COMPAGNIE DES ASSURANCES : Un coup de pouce peu apprécié

Le témoignage de ce consommateur, qui déclare être scandalisé par le procédé utilisé, est révélateur des promesses et des engagements téléphoniques : *« Le 30 janvier 2018, j'ai été contacté par mon soi-disant opérateur téléphonique pour me proposer de diminuer mon forfait box tout en continuant à bénéficier des mêmes garanties. Ayant fait un mélangé d'insatisfaction à ORANGE la veille, j'ai pensé à une conséquence commerciale directe. On me propose en plus une garantie exceptionnelle « Coup de pouce » visant à payer mes factures en cas de difficultés financières. Tiens, curieux, je ne savais pas qu'ORANGE proposait aussi des garanties financières. J'indique clairement être d'accord pour renégocier le prix de mon forfait box à condition d'avoir des documents écrits sous les yeux. Par contre, je précise aussi clairement ne pas être intéressé par l'option « Coup de pouce ». Oui, mais pour recevoir le courrier, il faut préalablement accepter cette option. On me réclame mon IBAN qui est indispensable pour rédiger et finaliser le courrier. »*

Dans un premier temps, ce consommateur refuse de communiquer son numéro d'IBAN puis, de guerre lasse, transmet les informations sollicitées. Il formule un « oui » à cette proposition verbale et, quatre jours après, reçoit un courrier de **LA COMPAGNIE DES ASSURANCES**. Il apprend ainsi qu'il a souscrit la garantie « Coup de pouce » à compter du 30 janvier 2018 via le partenaire **COMPARE TON FORFAIT** au prix de 5,90 € par mois avec un engagement d'un an.

Le mandat de prélèvement SEPA comporte la formulation suivante : *« L'adhésion a été conclue dans le cadre d'une vente à distance par téléphone enregistrée. Le consentement de l'adhérent pour la garantie et le tarif a été recueilli lors de la conversation téléphonique enregistrée. Cet enregistrement sur support durable constitue la preuve du consentement de l'adhérent, dûment identifié, et équivaut au recueil de la signature sur support papier. »*

Bien évidemment, le consommateur n'a pu lire aucune trace d'une quelconque modification d'offre **ORANGE** et s'est empressé de se rétracter dans les 14 jours comme le permet la réglementation.

INFO-ALERTE est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le :
Réseau anti-arnaques, association partenaire de l'UFC-Que Choisir
BP 60512, La Chapelle Saint Laurent, 79306 BRESSUIRE cedex
(contact@arnaques-infos.org) - Site : www.arnaques-infos.org
SIRET : 503 805 657 00031

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication :

Pascal TONNERRE (president@arnaques-infos.org)