

## Droit de la consommation

**Tous les samedis, Var-matin ouvre ses colonnes à UFC-Que Choisir. Une association particulièrement active dans le grand Est-Var (agglomération de Fréjus - Saint-Raphaël, Dracénie, golfe de Saint-Tropez) pour défendre les consommateurs. Une fois par semaine, elle nous fait part d'une difficulté d'un de ses adhérents. On en apprend de belles ! Aujourd'hui, un problème avec un fournisseur d'accès internet (téléphonie).**

Madame L. Nicole habitant à Saint-Aygulf possédait un contrat de téléphonie avec Bouygues depuis un long moment. Au mois d'octobre, elle n'obtient plus de réseau. Pensant que son téléphone est en panne, elle se rend dans l'agence de Saint-Raphaël. Les commerciaux lui font changer son téléphone, sa carte Sim et lui font contracter un nouvel abonnement. Malgré plusieurs tentatives pour téléphoner de chez elle, toujours pas de connexion. Parlant de son problème

avec des voisins, elle apprend qu'on ne peut plus recevoir Bouygues car leur antenne située sur une colline est démontée. Il y a une zone blanche chez elle qui explique sa panne. Elle écrit une lettre recommandée de résiliation de contrat. Bouygues accepte sa résiliation mais lui envoie une facture d'un montant de 328,52 euros correspondant au solde d'un contrat, par le biais d'un service de recouvrement.

### **Intervention d'UFC-Que choisir Var-Est**

Nous avons écrit au service client de Bouygues pour leur signifier qu'il ne pouvait pas méconnaître l'existence de cette zone blanche.

Suite à notre courrier, Madame L... Nicole a obtenu l'annulation de sa facture.

### **Les conseils d'UFC-Que Choisir Var-Est**

Ne jamais envoyer d'e-mails, ne pas téléphoner aux services après vente, envoyer systématiquement une lettre recommandée avec accusé de réception. Cette démarche effectuée, en cas d'insuccès, s'adresser à notre association.

Lorsque vous avez un litige avec un FAI (fournisseur accès internet ou en téléphonie) consultez-nous. Nous avons

un fort taux de dossiers résolus. N'hésitez pas, notre association de défense des consommateurs est là pour vous épauler.

---

UFC-Que Choisir Var-Est, antenne à Fréjus, Draguignan, Sainte-Maxime.  
Adresse à Fréjus : 1196 bd de la Mer, Base nature, 83600 Fréjus. Site Internet : <http://ufc-quechoisir-var-est.org>.