

Extrait du Maïeul Rouquette

<http://blog.maieul.net/Television-imposee>

Télévision imposée

- Rubrique unique -

Date de mise en ligne : vendredi 11 novembre 2011

Copyright © Maïeul Rouquette - Tous droits réservés

Je publie ici une de mes lettres

Lettre à la Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes, via la direction départementale de la protection des populations du Bas Rhin

Madame, Monsieur,

Aménageant en juillet 2011 à Strasbourg, quittant le domicile familial, j'ai souhaité disposer d'un accès à internet avec ADSL ainsi qu'un accès téléphonique vers les fixes de type « illimité ».

J'ai donc cherché une offre chez les principaux fournisseurs du marché, ceux permis les plus connus. À savoir Free, Orange, et SFR.

Je souhaitais un abonnement avec ADSL et téléphonie fixe illimitée, mais sans télévision, ne la consultant jamais. Or aucun des ces fournisseurs ne le proposait, et j'étais dans l'ignorance de l'existence des autres opérateurs, tant ceux-ci sont les plus courants. J'ai donc opté pour Orange, ce fournisseur disposant d'une boutique fort visible à Strasbourg (rue des grandes arcades).

Malgré mes récriminations auprès de la chargée de ventes, je n'ai pas pu avoir un abonnement de type « ADSL + téléphone illimité », sans télévision.

Il existe bien chez Orange une offre « Découverte Internet » sans télévision, mais celle-ci :

- n'inclut pas le téléphone fixe illimité ;
- propose un débit plus faible ;
- oblige à maintenir une ligne téléphonique classique, ce qui implique au coût total pour l'abonné quasiment égal à l'offre « 3 en 1 » ;
- est particulièrement insultante vis-à-vis des clients qui souhaitent y souscrire. Ceux-ci peuvent vouloir n'avoir que de l'Internet non parce qu'ils le « découvrent » mais parce que justement ils en sont des utilisateurs réguliers et ne voient pas de raison d'utiliser la télévision.

J'ai donc été contraint de souscrire à une offre « 3 en 1 », alors même que je ne regarde jamais la télévision.

Qu'Orange propose une offre « 3 en 1 » est légitime. En revanche qu'elle impose, pour qui veut avoir de l'ADSL avec du téléphone illimité, d'avoir un plus une offre télévision viole manifestement l'article L122-1 du code de la consommation : « Il est interdit de refuser à un consommateur la vente d'un produit ou la prestation d'un service, sauf motif légitime, et de subordonner la vente d'un produit à l'achat d'une quantité imposée ou à l'achat concomitant d'un autre produit ou d'un autre service ainsi que de subordonner la prestation d'un service à celle d'un autre service ou à l'achat d'un produit dès lors que cette subordination constitue une pratique commerciale déloyale au sens de l'article L. 120-1. »

Je vous demande d'intervenir afin de :

- demander à Orange le remboursement sur mon abonnement mensuel de la somme correspondante à un service que je n'utilise pas, la télévision.
- demander à ces trois fournisseurs, et d'autres le cas échéant, de proposer des offres correspondantes à mon besoin, qui est très certainement celui d'autres personnes.

Télévision imposée

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, à l'expression de mes sentiments distingués.

Maïeul Rouquette,

Ps : copie à Service client Orange et 60 millions de consommateur, et publication sur internet