

# Que faire en cas d'«écrasement à tort»?

# Pour plus d'informations

On parle d'«écrasement à tort» quand le client n'ayant rien consenti perd l'un ou la totalité de ses services fixes (téléphone, accès DSL internet, etc.).

La Fédération française des télécoms regroupant les principaux fournisseurs d'accès à internet et les opérateurs français a pris des engagements en faveur des consommateurs victimes d'« écrasement à tort » :

- le client victime aura un interlocuteur unique (il s'adressera à l'assistance technique de son opérateur habituel) ;
- le client retrouvera sa connexion sous 7 jours ouvrés maximum à partir du constat de la perte de la ligne ;
- le rétablissement de l'accès est gratuit, mais lors de la souscription d'un nouvel abonnement par le client, des frais de rétablissement pourraient lui être facturés ;
- lors de l'« écrasement à tort», le client sera indemnisé par son opérateur habituel.

- Le site internet de la DGCCRF  
[www.economie.gouv.fr/dgccrf](http://www.economie.gouv.fr/dgccrf)
- Les fiches pratiques et dépliants sur la consommation
- 3939 « Allô, Service Public », Info Service Consommation (0,15 €/minute en moyenne à partir d'un téléphone fixe)
- les associations de consommateurs de votre département  
<http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/les-associations-de-consommateurs>

La DGCCRF est présente sur Twitter et Facebook



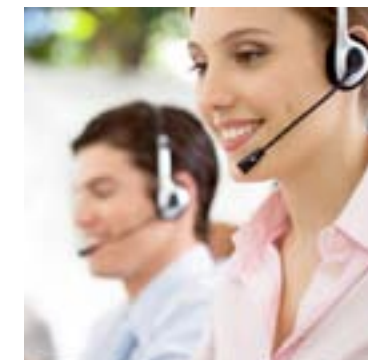
Les éléments fournis dans cette fiche sont donnés à titre d'information. Ils ne sauraient se substituer à la réglementation applicable



59, bd Vincent Auriol - 75703 Paris CEDEX 13



## Le démarchage téléphonique pour des prestations de téléphonie



Vous avez fait l'objet d'un démarchage téléphonique. **Vous doutez de l'identité de votre interlocuteur** et vous constatez l'interruption de vos services habituels de téléphonie.

**La DGCCRF vous conseille.**

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE  
DE L'INDUSTRIE ET DU NUMÉRIQUE

Novembre 2015

© DGCCRF - Bureau de la communication et de l'accueil des publics - Conception graphique : studio de conception graphique SG-SIRCOM - © Fotolia - crédits photographiques

# Il vous appartient de procéder aux démarches suivantes en fonction de votre situation

## 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 :

■ **adrezsez un courrier à la société** en lui indiquant n'avoir signé aucun contrat. Demandez l'annulation de la présélection et le rétablissement de la ligne chez votre opérateur habituel ;

■ **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.

## Vous avez signé un contrat et un mandat de prélèvement SEPA

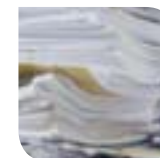


Cela signifie que vous avez mandaté la société pour acheminer vos communications téléphoniques à la place de votre opérateur habituel et autorisé le débit de votre compte bancaire par ce prestataire (ordres de prélèvements).

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

- la résiliation du contrat et de la présélection ainsi que le rétablissement de votre ligne ;
- la révocation du mandat de prélèvement SEPA.

## Vous recevez un courrier d'une société de recouvrement 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 devrez demander la justification de la créance réclamée, contester le montant de la dette et 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 serez tenu de régler votre dette.

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