



Paris, le 16 décembre 2009

COMMUNIQUE DE PRESSE

ATTENTION AUX ACHATS COUP DE COEUR

Pour ne pas avoir de surprises désagréables, l'AFUTT rappelle qu'avant tout achat, il faut se poser deux ou trois questions simples et vérifier les informations fournies par le vendeur.

Voici quelques précautions essentielles :

☞ Connaissez-vous vos besoins ?

- Communications téléphoniques ?
- Accès à l'internet ?
- Accès à des images de télévision ?
- En France ou en France et à l'étranger ?
- A domicile ? En déplacement ?

☞ Pour un « smartphone » 3G ?

Vous voulez faire profiter un des vôtres de points de fidélité accumulés sur votre compte et lui offrir un « smartphone » dernier modèle. **Attention :** la puce, introduite dans le nouveau terminal, peut permettre d'accéder à de nouveaux services (par exemple, des images télévisées), non compris dans les forfaits et, pourtant, très coûteux. Le cadeau risque de s'avérer empoisonné !

☞ En cas de changement de forfait ?

Lisez bien ce qu'écrit cet adhérent de l'AFUTT : « ... suite à un renouvellement de mobile, je me suis équipé d'un Iphone avec forfait illimité en n'importe quel lieu ; n'ayant pas été informé que le nouveau forfait ne pouvait être activé que le jour de la prochaine facturation, j'ai commencé à surfer ; la facture a grimpé soudainement (mais normalement) à 1100 €. »

Prendre bien garde à la date d'activation du forfait choisi.

☞ Vous avez dit « illimités » ?

Attention : il y a **toujours des limites** à l'illimité ! Et parfois, elles sont très rapidement atteintes :

- des limites **dans le temps** pour chaque appel,
- des limites **dans le nombre** de numéros que l'on peut composer à l'intérieur de la période de facturation
- des limites **dans la nature** des numéros joints (exclusion des numéros spéciaux, des numéros à 4 chiffres, des numéros dépendant de plateformes ...)
- des limites concernant **les SMS** (sauf en cas d'option spécifique souscrite)

Pour **les communications « data »**, les forfaits ne sont illimités que dans le temps (24h/24 et 7j/7), mais au-delà d'un certain volume de données le débit est restreint.

☞ Question de vocabulaire ?

Même écrit dans une langue étrangère, l'indication « partout » ne concerne que le territoire français. Voici une plainte reçue par l'AFUTT : « Sachant que j'ai un forfait illimité 3G, je l'ai utilisé pendant 10 jours à l'étranger et ai reçu une facture en dehors de toute logique. Je n'ai jamais été informé d'une limitation à l'étranger, ni d'une consommation hors forfait. »

☞ Attention à l'utilisation de la clef 3 G !

Comme l'explique cet adhérent de l'AFUTT : « J'ai reçu une facture suite à des téléchargements divers sur mon PC portable grâce à une clef 3G. J'avais vu une affiche vantant les mérites de cette technologie où il était écrit « Internet comme à la maison ». Je ne pourrai pas payer la somme qui m'est réclamée. »

☞ On vous propose de prendre une assurance ?

Prenez sérieusement connaissance des conditions générales de l'abonnement avant de souscrire un contrat : les prises en compte des vols ou des sinistres sont **très restrictives**, les délais d'utilisation stricts.





A propos de l'AFUTT

Depuis 40 ans, l'AFUTT agit pour informer et défendre les consommateurs afin qu'ils bénéficient d'un accès de qualité au meilleur prix à l'ensemble des technologies de l'information et de la communication.

L'AFUTT s'est fixée pour missions au bénéfice de tous les consommateurs :

- information et pédagogie auprès du public dans l'usage des télécommunications,
- intermédiation dans le recueil et le traitement des plaintes entre les consommateurs et les opérateurs et fournisseurs,
- concertation pour favoriser une régulation du marché,
- promotion des services numériques performants et de qualité.

Contact presse : Marianne CARIOU

Courriel : marianne.cariou@afutt.org

Tél : 01 47 41 18 56

www.afutt.org

