

LES AGACEMENTS DU RÉSEAU ANTI-ARNAQUES : ORANGE IMPOSE ET INDISPOSE

Cette rubrique se propose de lister les pratiques commerciales qui ont le don d'agacer le **Réseau Anti-Arnaques**.

Nous allons suivre chaque semaine les états d'âme de **Martial**, retraité, consommateur avisé et exigeant, confronté aux promesses publicitaires les plus variées.

Martial a reçu un message de son opérateur **ORANGE** pour un contrat concernant un second abonnement téléphonique utilisé essentiellement pour recevoir les sollicitations commerciales : « *Vous nous faites confiance en tant qu'opérateur et nous vous en remercions. Pour que vous soyez toujours connecté quand vous en avez besoin, **ORANGE** fait évoluer votre forfait et vous assure un confort au quotidien (...). A partir du 9 septembre 2025 votre forfait bloqué 2 heures 100Mo passe à 4 Go d'internet mobile pour simplement 2 € de plus par mois.* »

Martial apprécie les conseils et les offres promotionnelles de tout professionnel mais déteste qu'on lui force la main. Comme indiqué dans le courrier, et même s'il dispose d'un délai jusqu'au 8 août pour le faire, il s'empresse de se rendre sur son espace client pour refuser cette modification de contrat. Effectivement, il reçoit rapidement une confirmation du maintien du contrat en l'état.

Mais, remonté par cette pratique commerciale qu'il considère comme irrespectueuse, il reprend sa plume et expédie le message suivant au service clients :

« *Je suis titulaire d'un forfait bloqué 2h 100 Mo depuis plus d'un an. Vous savez que les retraités, même s'ils ne sont pas les seuls, constatent une érosion régulière de leur pouvoir d'achat régulière et l'actualité démontre que cette situation ne va pas s'arranger...*

C'est pourquoi, compte tenu de la confiance que je vous témoigne depuis longue date pour les différents abonnements, je fais évoluer mon forfait qui m'assure un confort au quotidien, selon les modalités suivantes : Forfait bloqué 2h 100 Mo, pour seulement 2 € de moins par mois. Vous avez jusqu'au 8 août 2025 pour renoncer à l'évolution que je vous propose, sinon à partir du 9 septembre 2025, je profiterai des nouvelles conditions. Bien à vous. »

Martial sait pertinemment que sa proposition a peu de chance d'aboutir mais avoue que sa réaction spontanée lui a apporté une bonne dose d'énergie positive. Il reste à savoir si **ORANGE** aura la politesse de répondre à cette demande aussi particulière qu'humoristique...



INFO-ALERTE est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le **Réseau anti-arnaques**, association partenaire de l'**UFC-Que Choisir**, BP 40179, 79205 PARTHENAY cedex (contact@arnaques-infos.org).

SIRET : 503 805 657 00049

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication : **Pascal TONNERRE** (president@arnaques-infos.org)