

Un juge a des mots très sévères POUR PROXIMUS

► Offre jointe smartphone + abonnement : la justice donne raison au client et tacle l'opérateur

► Prononcée le mois passé par la juge de paix de Tubize, la décision, qui met fin – sauf appel – à un litige en cours depuis début 2016, vient d'être reçue par ce client de Proximus, et c'est le client mécontent qui obtient raison.

En mars 2016, cet habitant de Braine-le-Château, qui avait cassé son GSM, a souscrit une formule d'offre jointe (smartphone + abonnement) proposée par Proximus dans un point de vente au Shopping de Nivelles. Lui fut remis un iPhone 6S au tarif réduit de 239 euros.

Anciennement chez Orange, le client précisait qu'il souhaitait garder son ancien numéro.

Pour des motifs techniques – apparemment liés au fait que l'abonnement était souscrit chez Proximus à titre privé alors que l'ancien l'était chez Orange au nom de sa société – le transfert s'est avéré impossible. Le client ne l'a appris qu'après plusieurs jours et avoir été baladé d'un service à l'autre.

Bref, le client furibard ayant fini par perdre patience, il fit savoir à Proximus qu'il résiliait le contrat: que Proximus reprenne l'iPhone et rembourse les 239 euros.

Proximus ne l'a pas accepté. Le 23 janvier 2017, l'opérateur assignait le client devant le juge de paix et lui réclamait la coquette somme de... 1.284,98 euros.

Résultat : Proximus en est pour ses frais. Le juge déboute l'opérateur, décide que le client n'a rien à lui payer et n'a pas non plus à restituer l'iPhone.

Les mots sont sévères pour Proximus : *"Cette façon de procéder est totalement inadmissible de la part de la SA Proximus qui doit donc assumer toute la responsabilité de son manque de professionnalisme."*

LA JUGE DE PAIX de Tubize commence par décider que Proximus n'a tout simplement pas respecté sa part du contrat en se montrant dans l'impossibilité de fournir au client le service de téléphonie mobile demandé (le transfert du numéro de téléphone d'Orange vers Proximus). Dès lors, poursuit la juge, le contrat est caduc.

Contrat caduc, Proximus devait rembourser le montant payé – les 239 euros – et le client, comme il le proposait, restituer l'iPhone.

C'est en effet ce que le client proposait. Or SA Proximus n'a pas réagi à sa proposition,

constate le tribunal, puisqu'elle s'est contentée de lui demander d'appeler un numéro encore différent de celui auquel il s'était adressé vainement quand il essayait de trouver une solution : *"Inadmissible, manque de professionnalisme"*, tacle la juge de paix.

LE TRIBUNAL RELÈVE encore que pour réclamer au client ce fameux montant de 1.285 euros, Proximus – qui reconnaît son erreur – facturait à tort deux fois au client, le supplément dû pour l'iPhone acheté. Deux fois le prix.

Porte-parole de Proximus, Haroun Fenaux a réagi hier : *"Nous ne pouvons malheureusement pas nous prononcer sur le fond du dossier en ce moment. Nous regrettons néanmoins les assertions du juge de paix mettant en cause le professionnalisme de Proximus. Chaque jour Proximus met tout en œuvre pour servir ses clients au mieux, même s'il ne peut exclure certaines erreurs de manière occasionnelle. Sur base des informations dont nous disposons, nous pouvons confirmer que, techniquement, Proximus ne peut pas aller en appel compte tenu de la valeur du litige."*

Gilbert Dupont

1284

Proximus réclamait
1.284,98 euros au client
mécontent.