Image not found or type unknown

prélèvement abusif chez free, pratique frauduleuse

Par **bobino23**, le **24/03/2012** à **12:01**

Bonjour à tous,

je vais exposer mon problème plus bas mais je commence par cette simple question.

- Peut on faire quelque chose contre une aussi grosse entreprise comme free ?
- sont ils tout puissant et peuvent ils se permettre n'importe quoi sans que l'on puisse réagir !?

voila je m'explique :
il y a un peu plus d'an an, ma commune n'était pas éligible au dégroupage totale, j'avais donc une offre 'tout compris*' soit disant mais avec un débit plus faible, sans tv ...
le dégroupage total dans ma ville s'est faite automatiquement et je suis donc passé au dégroupage total chez free, plutôt content même si je ne voyais pas vrmnt la différence...

La différence se fait surtout sentir sur la facture !
car, celle ci est passé de 29.99€/mois à 32€/mois puis 35€... et pendant un an j'ai payé (prélèvement automatique) sans vérifier d'où venait l'excèdent sur la facture car je croyais que c'était à cause de la formule appel vers les téléphone portable illimité...
Puis un jour, faisant un tour sur mon compte Free, j'ai vérifié le détail des factures et à ma grande surprise plusieurs options activées et payante alors que je n'ai jamais rien demandé !!!

- forfait Algérie illimité : je n'ai jamais téléphoné en algérie , je ne connais personne là-bas !
- forfait Tv : alors que je n'avais mm pas encore la freebox HD, mais seulement la vieille freebox

résultat = plus de 100€ prélevés sur un an poûr des services que je n'ai jamais utilisé et surtout dont je n'ai jms fait la demande !
alors il est vrai que je n'ai pas réagit avant, mais est ce normal que l'on puisse facturer des services dans rien demander à l'utilisateur ???
je n'ai jamais rien signé ! je n'ai même jamais été informé que j'avais ces options activées ! si je l'avais su plus tôt j'aurais stoppé les options payantes avant..

j'ai tchaté, mailé, téléphoné à leurs hotlines pour me plaindre mais aucun résultat. j'ai donc écrit et envoyé en lettre recommandé avec accusé de réception, bref, une lettre qui me coute encore de l'argent ... et aucune réponse ...

Alors que faire ? PEUT ON SE BATTRE CONTRE FREE ? LEURS ARNAQUES N'ONT ELLES AUCUNES LIMITES ?

merci de m'éclairer et de partager vos mauvaises expériences chez free avec moi.

Par **Christophe MORHAN**, le **24/03/2012** à **18:15**

Médiateur des communications électroniques

Vous pouvez saisir le Médiateur seulement si vous avez épuisé tous les recours internes mis à votre disposition (Fidélisation puis Service National Consommateur) et que vous n'êtes pas satisfaits des réponses apportées ; également si vous n'avez pas obtenu de réponse du service Fidélisation dans un délai de deux mois ou du Service National Consommateur dans un délai d'un mois.

Comment saisir le médiateur
Toutes les informations sur la Médiation sont disponibles sur le site http://www.mediateur-telecom.fr/
Vous devez déposer votre demande directement sur le site internet en renseignant le formulaire adapté : http://www.mediateur-telecom.fr/saisine.php/affair/new

http://www.google.fr/url?sa=t&rct=j&q=m%C3%A9diateur%20des%20communications%20%C3%A9lect
telecom.fr%2Freclamation%2Fformulaire_en_ligne%2F&ei=NwFuT__qCMTf8AOH3-W-DQ&usg=AFQjCNEaLCzG7mHLLWfuFSSsOaFcLr-kRQ

Par **bobino23**, le **24/03/2012** à **18:27**

merci pour votre réponse.

pour l'instant, à part essayer de régler le problème 'amicalement' avec free, je n'ai encore rien essayé d'autre.
Mais vu le refus catégorique de faire le moindre effort ou geste commercial pour réparer cet 'arnaque', je sens bien qu'il va falloir essayer d'autres méthodes.
Vu la petite somme perdu (un peu plus de 100€) je me vois mal me lancer dans une procédure longue et couteuse mais après plusieurs déceptions chez free j'ai bien l'intention de faire connaitre ces pratiques frauduleuses.

merci encore

Par **janus2fr**, le **25/03/2012** à **10:57**

Copyright © 2024 Légavox.fr - Tous droits réservés

Bonjour,
Vous avez du être prévenu de ces hausses de tarifs comme je l'ai été moi-même. Le courrier précisait d'ailleurs que suite à ces hausses vous étiez libre de résilier pendant 4 mois sans supporter de frais de résiliation anticipée.
Pourquoi n'avez-vous pas réagit à ce moment là ?
Parler d'arnaque c'est un peu fort, vous y avez aussi votre part de responsabilité...

Par **Mona06**, le **05/10/2014** à **09:35**

Oui je confirme. On m'a facturé des options que je n'ai pas souscrites en me disant qu'il était impossible pour qui que ce soit d'autre de les souscrire. Et même quand au téléphone je me suis désabonnée de ces options (pas détaillées sur la facture évidemment), cela n'a pas été pris en compte. Du vol pur et simple, et à grande échelle bien sûr. Avec l'aval du gouvernement ?

Par **bendeur49**, le **07/11/2014** à **15:00**

idem pour moi je viens juste de m'en rendre compte env 160 euros d'escroquer avec un forfait mobile à 2.99 euros plus un forfait Algérie à 2.99 euros(tous sa souscrit sens mon accord) soit 6 euros par mois depuis 26 mois. moi qui depuis un moment voulais quitter cette bande de voleurs je vais résiler mon abonnement de suite chez eux. Une vraie honte c des millions qu'ils doivent volés à leurs abonnées qui ne font pas gaffe comme moi

Par **janus2fr**, le **07/11/2014** à **19:16**

[citation]soit 6 euros par mois depuis 26 mois.[/citation]
26 mois pour s'en rendre compte, effectivement, ils auraient tort de se gêner...

Par **bendeur49**, le **07/11/2014** à **20:11**

en fait avant j'étais en zone non dégroupé donc je n'avais pas les chaines de télé et en passant en dégroupement total avec changement de box pour la télé j'ai cru que l'augmentation étais normale et logique et c a ce changement de status qu ils en ont profité pour me glisser deux abonnement non désiré.Je sais j'ai tort je n'épluche pas chaque facture à la loupe, honte à moi de faire confiance a une grande enseigne t'elle que free

Par **Moitouteseule**, le **08/07/2015** à **12:26**

Je suis dans le même cas, je ne vérifie pas ma facture au compte-goutte. Je fais confiance, et

Copyright © 2024 Légavox.fr - Tous droits réservés

je ne devrais pas la preuve. Je ne connais personne non plus en Algérie, et je n'ai pas souscrit à l'option tv payante. Rien à foutre de la télé pour ce qu'on y voit... De plus je n'ai jamais reçu aucun courrier m'informant que tout ça allait m'être facturé et que je pouvais opter pour un refus. C'est quand même scandaleux de prélever systématiquement des trucs en disant aux gens qu'on peut refuser, alors qu'il suffirait de les informer qu'ils ont la possibilité de... et que c'est A EUX DE CHOISIR.
Tout ça pour se rembourser des forfaits 0 euros ?

Par **jacques22**, le **09/07/2015** à **10:49**

Bjr,
Ces méthodes, de plus en plus répandues, sont néanmoins scandaleuses!
Quel travailleur, a fortiori chargé de famille, a le temps de controler chaque mois qu'il n'est pas ainsi arnaqué?
Et pour en profiter, ces arnaqueurs en profitent! alors que les rentiers oisifs obtiennent par contre des privilèges...

Par **Moitouteseule**, le **09/07/2015** à **11:10**

Tout-à-fait exact Jacques22 !
C'est scandaleux...

Par **rebillard guy**, le **02/02/2016** à **06:01**

cette pratique est illegal et s'apparente a de l a vente forcee
nul n as le droit de modifier un contrat ni meme de proposer au client de le rectifier lui meme mais qui vas allez devant les tribunaux? personne
c est comme si une assurance auto au tiers vous passe en tout risque et meme si elle vous avise que vous pouvez gracieusement revenir au tiers
le contrat devient nul et non avenu

Par **freenauteanonymus**, le **02/02/2016** à **18:23**

Bonjour,
Même chose pour moi, 21 mois que je paie l'option "forfait Algérie" et "forfait mobile" à 2.99€ chacune, j'avais avant le dégroupage un forfait à 35.98 € et après 35.97€ (avec les options)donc pas fait attention et avouez que c'est trompeur !
Maintenant je vais faire un recommandé en copie "UFC Que Choisir" car si moi tout seul je n'irai pas devant les tribunaux, UFCQC peut nous représenter.

Copyright © 2024 Légavox.fr - Tous droits réservés

Par **valbel**, le **24/03/2016** à **10:18**

Bonjour,

J'ai deux abonnements mobiles chez eux (free); jusqu'alors les factures
restaient depuis plusieurs années dans les mêmes montants (car mes appels sont toujours
dans les mêmes zones (national vers fixes).
Or la facture d'un de mes abonnements du mois de Mars 2016 se situe à
+ de 120 euros , soit disant plus de 2 heures d'appels vers Madagascar ,
le miracle est que je n'ai aucune connaissance dans ce pays !!!!

Après deux lettres recommandées restées sans réponse malgré
les beaux discours de la hot line (3244) qui m'avait dit tout
simplement d'écrire et que l'erreur serait corrigée, je n'ai reçu
aucun message de leur part !

Bien évidemment ils comptent que je ne vais pas intenter de
procédure pour une si petite somme mais globalement cela
fait tout de même des millions qui nous sont dérobés à tous !

Que peut-on faire pour être enfin écouté ???? et que cesse
cette machination qui porte un nom : VOL

Cordialement
Valentin

Par **AlainRiou**, le **10/11/2016** à **14:42**

Vous n'êtes qu'une société malhonnête et arnaqueurs
Rendez-moi mes 301 euro que vous me devez depuis Juillet 2016 suite à un achat d'un mobile IPhone SE 64G Or que j'ai renvoyé deux jours après sa réception et depuis les voleurs que vous êtes chez FREE, j'attends toujours mon argent, tout en me faisant harceler par vos services des prélèvements qui n'ont pas été honorées.

Pièce jointe HONTEUX:
Réponse de l'assistance Free à votre demande
24036505
Paris, le 11/08/2016
Cher Freenaute,

Nous faisons suite à votre demande de rétractation reçu le 09 août 2016, concernant l'achat du téléphone de marque iPhone SE 64 Go - Or, que vous avez commandé chez Free depuis l'Espace Abonné de votre abonnement associé au numéro 0783168568.

Après étude de votre dossier, nous vous informons que nous avons validé votre demande de

Copyright © 2024 Légavox.fr - Tous droits réservés

rétractation.

Nous constatons que le terminal a été réceptionné par nos services.

Nous procéderons au remboursement des sommes engagées par virement dans un délai de 4 à 6 semaines sur le compte bancaire du moyen de paiement utilisé lors de la commande.

Sachez que, vous avez la possibilité de recevoir vos factures détaillées avec les numéros complets par mail chaque mois en activant l'option, depuis votre Espace Abonné à l'adresse suivante : https://mobile.free.fr/moncompte dans la rubrique « Gérer mon compte », puis « Mes Options », ensuite « Recevoir ma facture par mail ».

Nous vous remercions, Cher Freenaute, pour votre fidélité et pour votre confiance.

Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire.

Nous vous prions de recevoir nos sincères salutations.

Votre Service Abonnés

AlbertoJMiranda

Par **AlainRiou**, le **10/11/2016** à **14:46**

Vous n'êtes qu'une société malhonnête et arnaqueurs
Rendez-moi mes 301 euro que vous me devez depuis Juillet 2016 suite à un achat d'un mobile IPhone SE 64G Or que j'ai renvoyé deux jours après sa réception et depuis les voleurs que vous êtes chez FREE, j'attends toujours mon argent, tout en me faisant harceler par vos services des prélèvements qui n'ont pas été honorées. A la date actuelle toujours pas de remboursement une société de voleurs en plein essor grandissent sans aucune inquiétude ni réprime par les lois régentes dans ce pays.
Impunité pour les criminels car ça c'est un crime.

Pièce jointe HONTEUX:
Réponse de l'assistance Free à votre demande
24036505
Paris, le 11/08/2016
Cher Freenaute,

Nous faisons suite à votre demande de rétractation reçu le 09 août 2016, concernant l'achat du téléphone de marque iPhone SE 64 Go - Or, que vous avez commandé chez Free depuis l'Espace Abonné de votre abonnement associé au numéro 0783168568.

Après étude de votre dossier, nous vous informons que nous avons validé votre demande de rétractation.

Copyright © 2024 Légavox.fr - Tous droits réservés

Nous constatons que le terminal a été réceptionné par nos services.

Nous procéderons au remboursement des sommes engagées par virement dans un délai de 4 à 6 semaines sur le compte bancaire du moyen de paiement utilisé lors de la commande.

Sachez que, vous avez la possibilité de recevoir vos factures détaillées avec les numéros complets par mail chaque mois en activant l'option, depuis votre Espace Abonné à l'adresse suivante : https://mobile.free.fr/moncompte dans la rubrique « Gérer mon compte », puis « Mes Options », ensuite « Recevoir ma facture par mail ».

Nous vous remercions, Cher Freenaute, pour votre fidélité et pour votre confiance.

Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire.

Nous vous prions de recevoir nos sincères salutations.

Votre Service Abonnés

AlbertoJMiranda

Par **Brijoo**, le **08/12/2016** à **19:17**

Pour ma part je rentre de Cuba où j'ai séjourné 15 jours et je reçois ce jour mon prélèvement fREE de plus de 1057,42euros soit mon abonnement de 19,99 euros, les SMS 4,86 euros et ..... 1032,57 euros de consommation DATA (internet) depuis l'étranger. Je n'ai jamais utilisé internet à Cuba, j'aurais été bien en peine, il n'y a quasiment pas de réseau à Cuba, c'est bien connu.
Le conseiller au téléphone m'a dit qu'il s'agissait sans doute des mises à jour des applications de mon téléphone. 1032,57 euros de mises à jour, si c'est le cas cela est exorbitant. J'ai été prévenue pas SMS le deuxième jour de mon séjour "votre encours sur le service internet à l'étranger est supérieur à 50 euros. Ce service est désormais désactivé à l'étranger. Vous pouvez le réactiver depuis votre espace abonné...." Je viens de rédiger un courrier au service réclamations qui partira demain en recommandé avec A/R. J'espère qu'il s'agit d'un bug et que je serai recréditée rapidement, cette somme est énorme.

Par **moi 59**, le **05/12/2017** à **12:53**

bonjour je viens de m apperçevoir que free mobile preleve sur mon compte et que je suis pas cliente chez eux en plus j essais de les appeler impossible

Par **Visiteur**, le **05/12/2017** à **14:15**

Bonjour,
attention ce n'est peut être pas Free... Pour prélever sur votre compte il faut vos coordonnées

Copyright © 2024 Légavox.fr - Tous droits réservés

bancaires et je vois mal Free aller jusqu'au piratage !?

Par **Trm**, le **07/01/2018** à **21:22**

Moi aussi,
je viens de me rendre compte que l'on me fait payer depuis février 2016, un abonnement appel vers l'Algérie.Mais c'est une blague.
je n'ai jamais rien demandé, je ne connais personne en Algérie et j'ai surtout pas envie d'y aller.L'opérateur m'informe que c'est lors de mon passage au dégroupage total que par défaut on m'a imposé cet abonnement...lais quel rapport avec la choucroute?????
je fais un recommandé dès ce jour, si pas de remboursement, je quitte free ADSL ainsi que mes trois abonnements mobiles. puis j'engage une procédure avec un médiateur Télecom.
ras le bol d'être les vaches à lait de tous ces actionnaires qui foutent rien dans leur canapé et qui arnaquent les gens en veux tu en voilà.

Bonjour,
Les formules de politesse telles que "bonjour" ou "merci" sont obligatoires sur ce forum comme sur les autres...
Merci pour votre attention.

Par **coralied**, le **17/03/2018** à **15:40**

Bonjour,
Pour ceux qui ont tenté un recours auprès de Free, de l'UFC que Choisir ou d'un médiateur, avez-vous obtenu le remboursement ? ou au moins des réponses ?
Merci !

Par **nadiejda**, le **19/07/2018** à **21:32**

Bonjour,
De manière similaire à Brijoo (message du 8/12/2016), j'ai reçu un sms m'indiquant "votre encours sur le service internet à l'étranger est supérieur à 50 euros. Ce service est désormais désactivé à l'étranger. Vous pouvez le réactiver depuis votre espace abonné...." avec une surconsommation à régler de 60 euros. Etant actuellement en stage aux Pays-Bas et n'ayant effectué qu'un seul appel ce mois-ci, rentrant absolument dans le cadre de mon forfait, je me demandais quels étaient les recours dans ce cas. Merci par avance pour votre réponse!

Copyright © 2024 Légavox.fr - Tous droits réservés