



Litige Free+prélèvements sans autorisation signée

Par **pillow67**, le **01/03/2011** à **14:53**

Bonjour,

J'ai abonné ma mère à une offre Free qui devait être d'un montant de 10,00 euros par mois initialement au mois de mai 2010. L'installation s'est faite au mois de juin. Beaucoup de problèmes lors de cette installation, donc recours constant à la hotline. Puis panne pure et simple qui ne trouve pas de solution et consécutivement des frais de hotline pour trouver la solution depuis un portable. Lors des échanges avec Free, j'apprends que je n'ai pas souscrit à l'offre à 10,00 euros et que ma mère sera facturée 29,00 euros. Totalement coupée du monde durant un mois, ma mère de 76 ans décide de faire reconstruire la ligne Orange et de revenir à son ancien fournisseur d'accès. Il faut savoir qu'elle n'a signé aucun document, ni contrat écrit, ni autorisation de prélèvement...pourtant Free va la prélever à deux reprises de 10,00 euros (après le scandale de leur offre non respectée sur internet, il revienne au prix initial)...Il n'y a pourtant eu aucune autorisation de prélèvement signée. Elle demande donc à sa banque d'arrêter ces prélèvements abusifs. J'ai envoyé deux courriers en recommandé leur demandant de me fournir les contrats signés ainsi que l'autorisation de prélèvement. Aucune réponse dans ce sens, si ce n'est un courrier de recouvrement émanant de Intrum Justicia (aucune écoute de leur part lors de mon appel vers eux) réclamant une somme de 52,99 euros + un courrier réclamant 82,00 euros pour frais de résiliation. Cette ligne a fonctionné quelques jours au mois de juin d'une manière catastrophique et nous a causé un grand nombre de frais.

Que puis-je faire pour faire valoir mes droits?

Merci pour la lecture de ce long message dont j'espère qu'il n'est pas trop confus.

Très cordialement,

Par **Domil**, le **01/03/2011** à **15:20**

Votre mère doit se faire rembourser auprès de sa banque des prélèvements déjà faits sans autorisation.

Par **pillow67**, le **01/03/2011** à **15:44**

Bonjour,

Merci de votre réponse rapide. Il n'y a eu que 20,00 euros de prélèvement jusqu'à ce qu'elle interdise les prélèvements. Ce qui m'inquiète le plus, ce sont les démarches de recouvrement qui s'en suivent alors que leur prestation a été catastrophique et que depuis des mois elle est revenue à son FAI d'origine.

Par **Domil**, le **01/03/2011** à **15:52**

Sans jugement, ils ne peuvent que faire du recouvrement AMIABLE malgré ce qu'ils disent, ce qu'ils menacent, ils n'ont le droit de RIEN faire.

Donc attendre la convocation au tribunal (si jamais elle arrive) et là expliquer au juge que ça n'a jamais marché, que Free n'a donc pas réalisé sa part du contrat, qu'ils ne sont même pas capable de prouver, vous avez des preuves avec les AR de vos lettres recommandées.

Vous avez aussi les preuves que le montant de l'abonnement était de 10 euros puisqu'ils ont prélevé 10 euros deux fois.

Profitez-en alors pour faire une demande reconventionnelle en procédure abusive (en demandant des dommages et intérêts) et en remboursement des 20 euros

Par **pillow67**, le **01/03/2011** à **17:04**

Merci encore de vos conseils. Bonne soirée.