



litige Orange et loi Chatel

Par **celinecocci**, le **24/03/2011** à **18:49**

Bonjour,

J'ai un abonnement chez Orange depuis juin 2009 et j'ai fait une demande de résiliation début mars 2011.

Normalement, étant engagé sur un contrat de 24 mois et ayant largement passé les 12 premiers mois je peux résilier mon offre en ne payant qu'un quart des sommes restantes selon la loi Chatel.

Cependant Orange ne veut pas appliquer la loi Chatel sous prétexte qu'en septembre 2010 ils m'ont rajouté une option gratuite sur 12 mois qui apparemment m'aurait réengager sur une durée de 12 mois. Je n'ai jamais signé aucun papier pour cette option et je n'ai aucune annexe à mon contrat initial.

De plus sur mes factures en dessous de mon forfait apparaît bien une réduction "privilège 24 mois".

Que dois-je faire pour qu'Orange applique la loi Chatel et ne me facture qu'un quart des sommes restantes ?

Merci d'avance.

Par **Laure11**, le **24/03/2011** à **18:52**

Arguez de l'augmentation de la TVA pour résilier. Vous n'aurez aucun frais. Vous avez jusqu'en juin pour le faire.

Par **celinecocci**, le **24/03/2011** à **19:01**

J'ai oublié de préciser que mon forfait est un forfait pour téléphone mobile standard (pas de web ni TV). Je ne crois pas être concernée par l'augmentation de la TVA ?

Par **Laure11**, le **25/03/2011** à **09:49**

Bien sûr que si, vous êtes concernée.

Par **celinecocci**, le **25/03/2011** à **14:47**

Merci pour cette réponse rapide.

Malheureusement je ne peux pas me désengager sous le prétexte de la TVA car mon forfait n'a pas augmenté.

Par contre, je n'ai aucune annexe au contrat initial pour cette option mais sur mes factures la date de fin d'engagement a été changée lors de la mise en service de l'option (je ne m'en étais même pas rendu compte).

Pour l'instant je n'ai consulté Orange que par la hotline et ils ne veulent rien entendre.

Je pense qu'il va falloir que je leur fasse un courrier.

Cependant, je voulais me renseigner d'abord afin de faire un courrier en bonne et due forme. Pouvez-vous me conseiller à ce sujet ?

Merci d'avance.