



Litige Orange+facturation abusive

Par **rapiou**, le **14/05/2009** à **18:46**

Bonjour, j'ai commandé un téléphone mobile chez Orange par téléphone au 3970. Mais Orange m'a envoyé et facturé 2 téléphones par erreur. Depuis plus d'un mois je cherche à être remboursé du téléphone facturé en plus (404€), sans résultat, alors que j'ai restitué le téléphone en trop!

Ils veulent me faire un avoir sur mes prochaines factures; ce que je refuse absolument.

Maintenant ils me disent qu'ils ne peuvent rien pour moi et passent le dossier au service national des consommateurs en m'affirmant que le pb serait réglé dans les 48h! or à ce jour toujours rien!

Que faire??? jattends depuis trop longtemps

Merci de votre aide

Thibaut DELAME

Par **ardendu56**, le **14/05/2009** à **19:53**

rapiou, bonjour

LITIGE SFR ORANGE

Vous avez un litige avec votre opérateur téléphonique (facture, conditions d'abonnement...)?

Vous pouvez faire appel à un médiateur gratuit.

Il intervient pour les abonnés AOL France, Bouygues Telecom, Cegetel, Easy_neuf, France Télécom, neuf mobile, Orange, SFR, Télé2, Universal Mobile, Carrefour Mobile.

"La médiation est un niveau de recours supplémentaire, rapide et gratuit dans le processus de traitement amiable des litiges commerciaux entre les opérateurs de téléphonie et d'internet, et leurs clients. Le médiateur intervient sur la demande du client lorsqu'il estime ne pas avoir obtenu de réponse satisfaisante ni auprès du service clients, ni auprès du service consommateurs de son opérateur."

Le médiateur des communications électroniques :

<http://www.mediateur-telecom.fr/index.html>

Bien à vous.

Par **rapiou**, le **15/05/2009** à **09:55**

Merci pour les infos sur le médiateur gratuit

en fait je cherche un article juridique à propos des obligations du vendeur en cas d'erreur lors de la commande et de la facturation:

a-t-il le droit d'imposer au client un avoir sur une prochaine facture en guise de remboursement (surtout sur une somme de 404 €)?...

sincères salutations

rapiou

Par **ardendu56**, le **15/05/2009** à **12:12**

Thibaut, bonjour

Un courrier en RAR pourrait les faire rembourser (oui, encore un courrier) :

Vous avez retourné le colis que vous aviez commandé à distance, mais le professionnel tarde à vous rembourser. Or, il doit le faire dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les trente jours suivant la date à laquelle vous avez exercé votre droit de rétractation. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur (article L. 121-20-1 du Code de la consommation).

Le refus de vous rembourser est passible de sanctions pénales (amende de 1 500€ pour les contraventions de 5e classe). Si vous rencontrez des difficultés pour vous faire rembourser votre achat, vous pouvez alerter la direction départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) du département dans lequel est établie l'entreprise.

Madame, Monsieur,

Suite à une erreur de votre part, le (date de renvoi de la commande), je vous ai retourné (précisez : colis, bien...) qui m'avait été livré(e) (ou que j'avais reçu[e] le ...) et vous ai demandé de me rembourser la somme correspondante de (...) euros.

Or à ce jour, je n'ai toujours pas reçu le remboursement.

En conséquence, je vous mets en demeure de me rembourser sous huit jours à compter de la réception de la présente la somme de (...) euros, à laquelle s'ajoutent (...) euros au titre des intérêts au taux légal, le délai de trente jours pour me rembourser étant dépassé.

Je vous rappelle que le refus de remboursement peut être pénalement sanctionné, en application de l'article R. 121-1-2 du Code de la consommation.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.
(Signature)

Ça peut marcher sinon médiateur ou DGCCRF ou pub à 30 millions de consommateurs.
(vous pouvez les menacer d'écrire à 30 millions de consommateurs, ils n'aiment pas;)

Bien à vous.

Par **rapiou**, le **16/05/2009** à **22:27**

merci vraiment, c'est exactement ce que je cherchais...je vous suis reconnaissant pur ces précieux conseils et vous tiens au courant de la suite.
sincères salutations, Rapiou