



Plainte contre opérateur mobile - défaut de remboursement - lettre type

Par **steveaustin**, le **13/06/2019** à **15:08**

Bonjour,

J'ai acheté sur internet un smartphone chez un operateur mobile ('pas cher') avec paiement échelonnés et ai donc payé un premier paiement de 379 Euros à la commande. Mais après verifié, je me suis que ce n'était pas un achat mais une location de smartphone.

J'ai donc retourné tout de suite le materiel et ai exprimé mon droit de retractation comme prévoit l'article L121-25 du Code de la consommation.

Mais à ce jour et plus de deux mois plus tard, je n'ai toujours pas reçu de remboursement de la part de l'opérateur malgré une relance.

Quelle est mon recours/option? Peut-on écrire à la DGCCRF pour ce litige?

Je vous remercie par avance pour votre réponse et votre soutien à cette requête.

Dans l'attente de votre retour,

Par **janus2fr**, le **13/06/2019** à **15:58**

Bonjour,

Vos propos se contredisent...

L'article L121-25 du code de la consommation concerne les achats, or vous dites que ce n'est pas un achat mais une location...

Par **steveaustin**, le **13/06/2019** à **16:35**

Je suis désolé si mes propos vous ont paru pas clairs et contradictoires.

Juste pour clarification: Sur le site de l'opérateur, il était indiqué que certains mobiles

pouvaient être acquis pour un petit montant mensuel (12, 24 ou 36 mois selon votre choix) après un paiement initiale de 379 Euros à la commande.

Mon erreur est d'avoir cru qu'il s'agissait d'une sorte de "location-vente" ou à la fin des 12, 24 ou 36 mois, le téléphone vous appartenait. Je me suis aperçu très vite qu'il s'agissait d'une location de matériel et qu'il fallait rendre le matériel à la fin du contrat.

J'espère que c'est plus clair. Mais mon problème n'est pas là puisque j'ai signalé tout de suite mon erreur à l'opérateur et qui m'a confirmé que je pouvais exercer mon droit de rétractation puisque j'étais toujours dans les délais- Donc j'ai renvoyé le matériel immédiatement par UPS.

Mon problème est que l'opérateur ne m'a toujours pas remboursé les 379 Euros malgré ma relance par lettre recommandée. Cela fait plus de 2 mois alors que sur leur conditions générales, il est indiqué un délai de 2 semaines pour un remboursement.

Comment faire? Quelle est la meilleure option?

Merci d'avance

Par **P.M.**, le **13/06/2019 à 17:08**

Bonjour,

Il faudrait déjà savoir si vous avez repris contact avec l'opérateur pour demander des explications et ce qui vous a été répondu...

Par **steveaustin**, le **13/06/2019 à 18:34**

Comme il est dit plus haut, une relance a été envoyée par lettre recommandée qui, à ce jour, est restée sans réponse.

Par **Visiteur**, le **13/06/2019 à 18:47**

Bonjour

Il faut aussi appeler le service clients...

Par **P.M.**, le **13/06/2019 à 20:58**

J'entendais par reprendre contact de la même manière que vous avez signalé votre erreur à l'opérateur c'est à dire, je présume téléphoniquement avec le même genre d'interlocuteur...