Image not found or type unknown

Pratiques douteuses d'un opérateur mobile.

Par **steveaustin**, le **19/10/2018** à **16:14**

Bonjour,
J'ai souscrit pour un forfait mobile à 20 euros/mois avec appels/SMS illimités depuis la France vers les USA pour tous les mobiles et fixes (à part certains numéros spéciaux).
Je viens de m'apercevoir que cet opérateur vient de me surtaxé de plus de 10 euros pour mes appels vers les US. (en effet, j'appelle pour vérifier mon répondeur donc ce n'est pas un numéro spéciale).
Il n'y a pas de service client. Je dois passer passer par leur forum et malheureusement, ceux qui répondent ne sont que les autres clients qui essaye de vous donner des conseils.
Bref, cet opérateur me facture des frais alors que sur leur site et sur mon contrat, il est explicitement indiqué que ces frais sont compris dans le forfait. Je veux leur envoyer une lettre recommandée pour contester. J'ai donc 2 questions:
1-Y a t il une lettre type que je pourrai utiliser et modifier par rapport à mon cas?
2- Y a t il un article de loi du code de la consommation que je pourrai citer dans la lettre, du type l'article L. 224-34 du Code de la consommation.
Merci d'avance pour votre aide et réponse

Par **Philp34**, le **20/10/2018** à **08:11**

Bonjour flean,

Puisque ces frais en question qui vous sont imputés sont compris dans le prix du forfait et ne correspondent pas à des numéros spéciaux, que l'appel à votre répondeur n'en constitue pas un en regard des conditions générales du contrat, ce courrier doit :

-relater les FAITS s'agissant de vos appels vers votre répondeur,
-rappeler la clause au contrat qui stipule ce que comprend votre forfait,
-demander le respect de ces conventions en invoquant l'article 1103 du Code civil qui dispose que :« Les contrats légalement formés tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faits ».
-réclamer la restitution de la somme prélevée à tort.

Copyright © 2024 Légavox.fr - Tous droits réservés