



prelevement abusif FREE sur mon compte bancaire

Par **elbo777**, le **21/02/2011** à **18:38**

Bonjour

depuis Octobre 2010, je suis systématiquement prélevé 2 fois à la même date (en début de mois) :

une fois avec le montant qui figure dans l'interface personnelle de FREE ("mes factures")

une fois avec un autre montant à peu près équivalent

Je ne m'en suis rendu compte qu'en fin d'année.

Depuis, j'ai :

d'abord téléphoné le 15 janvier au service client (1044, et j'ai d'ailleurs été facturé de 15 euros pour cela) qui s'est déclaré incompetent pour résoudre mon problème et qui m'a demandé d'écrire.

j'ai finalement envoyé un e-mail dans la foulée et au lieu de me répondre en 48 heures

comme annoncé, j'ai eu une réponse 5 ou 6 jours après pour me demander de justifier par des copies de relevés bancaires le double prélèvement.

j'ai envoyé un recommandé AR le 16 février avec les justifs et j'ai eu l'AR hier.

Devant la lenteur de la réponse de l'opérateur, je serai tenté de faire opposition au prélèvement de FREE auprès de ma banque.

Suis-je dans mon droit ?

Quelle est la démarche si je n'ai pas de réponse de FREE ?

Par **Domil**, le **21/02/2011** à **21:23**

Oui, faites opposition (mais vu que vous avez un abonnement en cours, qu'un des paiements est légitime, vous ne pouvez pas révoquer l'autorisation de prélèvement).

A tous les coups, ils vous facturent un ancien abonnement qu'ils ne considèrent pas résilié.

Par **ptitelilie**, le **09/04/2011** à **10:53**

le 9 avril 2011

bonjour!

meme probleme aujourd'hui avec free.aprés resiliation de mon contrat en septembre 2010,je recoit au mois de mars 2011 un mail m'informant que free n'a pas reçu mon boitier freebox,et que sous faute de retour sous 10 jours ils me preleverait 500 euros.

heureusement, preuve de reception par free en main je leur fait parvenir.
reponse de leur part: ils ont bien le boitier et demande de ne pas tenir compte du courrier...
et aujourd'hui je vois que free a prelevé sans mon autorisation 540 euros sur mon compte!
et quand je les ai au tel, ils affirment que c'est justifié et qu'ils n'ont pas le boitier...après une
houleuse discussion free reconnaît avoir le boitier et m'assure le remboursement sous 30
jours...
est-il possible de porter plainte???
merci

Par **Domil**, le **09/04/2011 à 11:30**

Vous allez à votre banque pour faire opposition au prélèvement et surtout vous révoquez
l'autorisation de prélèvement (ce qu'il faut toujours faire quand on quitte un FAI).
Dès que c'est fait, et si vous avez l'AR du renvoi de la Freebox, vous les laissez raler, vous
mettez leurs courriers à la poubelle, vous ignorez l'agence de recouvrement

Par **ptitelilie**, le **09/04/2011 à 11:50**

merci domil pour vos conseils.
j'ai contacté ma banque qui va faire opposition au prelevement et interdire les prelevements
de free.

Par **Domil**, le **09/04/2011 à 12:39**

Il faut vous déplacer, pour avoir copie de ces ordres sinon ...

Par **gresillons92**, le **12/04/2011 à 15:30**

Bonjour,
j'ai le même problème que ptitelilie...

Sauf que je n'ai malheureusement pas conservé la trace de l'envoi.

Par contre, le service client m'a contacté un soir pour me présenter leur nouvelle offre
"Révolution".

J'en ai profité pour lui demander si Free avait bien reçu des boitiers.

Elle m'a répondu par la positive en me donnant la date de réception, mais faisant partie du
service client, elle ne pouvait m'envoyer de justificatifs.

Ne pensez-vous pas que Free profite de la situation pour soutirer des fonds?

Que faire, si ce n'est régler la somme qu'ils réclament?

Par **Domil**, le **12/04/2011 à 15:43**

Vous allez à la poste pour tenter d'avoir une preuve de réception

Par **gresillons92**, le **12/04/2011 à 16:02**

Bonjour Domil,

Ma première étape a été de révoquer Free auprès de ma banque.
Ensuite, j'ai envoyé plusieurs courriers au service réclamation de la poste pour obtenir une preuve de l'envoi.

Elle ne peut malheureusement pas effectuer de recherches sans le numéro de suivi... (je leur ai pourtant fourni le nom et adresses de l'expéditeur et destinataire, la date de réception... mais pas suffisant).

j'ai donc reçu le courrier de la société de recouvrement ce jour même. (lettre simple)

Y a t-il des recours?

Ps: ce qui fait mal dans cette histoire, c'est qu'on me confirme d'un côté qu'ils ont bien le matériel, et de l'autre, on me dit le contraire....

Par **Domil**, le **12/04/2011 à 16:15**

C'est de l'argent facilement gagné.
Allez sur aduf.org

Par **Ducon**, le **18/03/2014 à 11:03**

Ce site ne sert à rien.

[fluo]et votre message, il sert à quoi ?[/fluo]