



Problème de résiliation de forfait BOUYGUES

Par **Adeline76**, le 17/10/2014 à 16:54

Bonjour,

J'ai résilié mon ancien forfait bloqué BOUYGUES TELECOM en juin 2010.

J'ai bien envoyé ma lettre de résiliation par AR.

Cependant en allant sur mon compte bouygues sur internet (je n'y vais jamais), je me suis rendue compte que j'avais 2 lignes...celle que j'ai maintenant et mon ancienne.

En effet, bouygues n'a jamais pris en compte ma résiliation et continue de me prélever depuis 2010...

Je ne m'en suis pas rendue compte avant car cette somme est prélevée chaque mois sur le compte d'entreprise de mon père et bien entendu comme de grosses sommes sont prélevées et créditées, il n'a pas fait attention aux 20€ mensuels...

J'ai donc appelé le service client qui m'a demandé d'envoyer un justificatif, j'ai donc envoyé l'accusé de réception, ils m'ont d'ailleurs dit qu'ils avaient vérifié et qu'il n'y avait eu aucun mouvement sur la ligne depuis longtemps. Ce qui fait 2 preuves de ma bonne foi.

Ils m'ont appelé en me disant qu'ils ne pourront me rembourser qu'un an sur les quatre car c'était à moi de vérifier si la résiliation avait bien été prise en compte.

Est-ce légal ? Ai-je un moyen de recours ou suis-je en tort ?

Merci pour vos réponses.

Par **louison123**, le 17/10/2014 à 17:48

BOUYGUES n'a pas le droit d'effectuer un remboursement partiel.

Je vous conseille d'insister en menaçant l'opérateur d'une procédure contentieuse en répétition de l'indu des art 1235 et 1377 du code civil.