Image not found or type unknown

Changement d'opérateur téléphonie et résiliation

Par **Consomator**, le **06/03/2015** à **15:05**

Bonjour à tous,

J'ai un problème avec mon nouvel opérateur de téléphonie (orange).
J'ai souscrit un de leur contrat par démarchage à domicile, le commercial m'a précisé : "vous n'avez aucune démarche à effectuer pour la résiliation" et que les frais de résiliation me serait remboursés par la suite.

Quelques mois plus tard, toujours pas de lettre avec les frais de résiliation mais je me suis aperçue que mon ancien opérateur me prélevait toujours pour mon abonnement qui aurait dû être résilié.
J'ai donc appelé ce dernier qui m'a indiqué que mon contrat n'avait jamais été résilié.

En rappelant orange, ces derniers me précisent qu'ils s'occupaient de la résiliation technique mais, à ma grande surprise, qu'au niveau commercial je devais effectuer les démarches de résiliation auprès de mon ancien opérateur.
J'ai précisé que leur commercial ne m'avait aucunement fournit cette information tout de même importante lors de la souscription et que je demandais le remboursement des montants prélevés par mon ancien opérateur.
Ils ont enregistré ma réclamation mais mon interlocuteur m'a précisé qu'il y avait très peu de chance pour que ma demande aboutisse puisque je n'ai pas de preuves écrites.

Je me sens vraiment piégée parce que j'avais quand même fait un récapitulatif avant de signer et le commercial m'avait dit que la résiliation se faisait automatiquement et que je devais juste attendre le courrier de mon ancien opérateur.

Ai-je un moyen de recours dans cette situation ? Le fait que le commercial m'ait indiqué, même oralement, que je n'avais aucune démarche à faire ne peut-il pas être considéré comme un défaut d'information voire même un dol ?

Je vous remercie par avance pour votre aide !

Bonne journée,

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés