Image not found or type unknown

# Réengagement abonnement téléphone

Par **Pedro49000**, le **06/12/2018** à **09:48**

Bonjour à tous,

Je suis nouveau sur le site. Suite à un litige avec l'opérateur téléphonique j'ai besoin de conseils sur mes droits. Voici les faits.

J'ai commandé un téléphone par le biais du E-chat du service client Orange. Lors de notre conversation, le conseiller m'a indiqué qu'il n'y avait pas de réengagement et que je pouvais réduire mon forfait telephone + internet dès maintenant (J'ai enregistré et conservé notre conversation par mail). Dans le colis reçu, il y avait un avenant à mon contrat m'indiquant que je me réengageai sur 24 mois et que toutes modifications à la baisse de mon contrat me serait facturée.
J'ai vendu mon ancien téléphone et acheté des accessoires pour le nouveau.
Je ne souhaite pas me réengager pour 24 mois. Quels sont mes droits?
Le service réclamation d'orange doit me recontacter dans un délai de 48h.
Merci par avance pour vos réponses.

Bonne journée,
Pierre

Par **Philp34**, le **08/12/2018** à **09:02**

Bonjour Pierre,

Un professionnel quel qu'il soit a un devoir ou une obligation d'information et de conseil en regard des besoins du consommateur.

Ainsi, celui-ci lors de votre commande de téléphone, vous a affirmé qu'elle ne ferait pas l'objet de réengagement de contrat et que vous aurez la possibilité de réduire votre forfait.

Et vous avez eu , chose rare, la qualité première du consommateur, celle avisée d'enregistrer cette conversation.

A la suite de quoi, vous avez reçu un colis dans lequel est contenu un nouveau contrat ne vous permettant pas de diminuer votre forfait.

Il s'agit-là tout simplement d'une pratique commerciale trompeuse au sens des b) et c) du 2°

de l'article L121-2 du Code de la consommation ci dessous reconstitués qui opérée comme en l'espèce constitue un délit :

**« Une pratique commerciale est trompeuse si elle est commise dans l'une des circonstances suivantes :**

**Lorsqu'elle repose sur des allégations, indications ou présentations fausses ou de nature à induire en erreur et portant sur l'un ou plusieurs des éléments suivants :**

**-Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, à savoir : ses qualités substantielles, sa composition, ses accessoires, son origine, sa quantité, son mode et sa date de fabrication, les conditions de son utilisation et son aptitude à l'usage, ses propriétés et les résultats attendus de son utilisation, ainsi que les résultats et les principales caractéristiques des tests et contrôles effectués sur le bien ou le service ;**
**-Le prix ou le mode de calcul du prix, le caractère promotionnel du prix et les conditions de vente, de paiement et de livraison du bien ou du service ».**

De facto, vous êtes en droit de réclamer ce que vous voulez à cet opérateur à savoir :

-soit, vous remettre à la situation à laquelle vous étiez avant cette commande, vous indemnisant de la vente de votre ancien téléphone, vous remboursant les accessoires que vous avez achetés, remettant en place votre ancien contrat,
-soit, un arrangement amiable qui vous satisfasse.

Enfin, si cet opérateur se défend vous disant qu'il n'est pas responsable des dires de son « conseiller », rétorquez par le premier alinéa de l'article 1242 du Code civil qui prévient que :

**«On est responsable non seulement du dommage que l'on cause par son propre fait, mais encore de celui qui est causé par le fait des personnes dont on doit répondre, ou des choses que l'on a sous sa garde».**

Bonne journée à vous aussi.

Par **Pedro49000**, le **11/12/2018** à **11:29**

Bonjour Philp34,

Merci pour votre retour. Le service client ne m'a toujours pas rappelé. Il m'a demandé un délai de 48h supplémentaire pour revenir vers moi.
Je vous tiens informé de la suite donnée par l'opérateur.

Bonne journée,

Copyright © 2024 Légavox.fr - Tous droits réservés