



## Facturation abusive chez FREE

Par **keechot**, le **08/11/2015** à **09:05**

Bonjour,

J'ai vu des discussions sur des facturations abusives chez Free ici comme sur d'autres forum et j'aimerais ajouter mon expérience à une liste déjà longue.

J'ai souscrit un forfait à 2€ en septembre dernier. Lors de cette souscription j'ai réglé la somme due, soit 2 €. Un mois plus tard, facture de 6,9€ (sans dépassement de mon forfait internet). J'appelle et j'apprends que j'ai pris une option Data à 4,9€. Sauf que non, je n'ai rien coché et pour cause, lors de la souscription on ne te propose pas cette option à cocher! D'ailleurs, si on m'a fait régler le 1er mois à 2€ c'est bien qu'aucune option n'était incluse. Alors pourquoi ne la faire payer qu'au deuxième mois (c'est à dire 1ère facture, là aussi il y aurait à redire)? Tout bêtement parce que si on t'informait dès la souscription de l'inclusion de cette option, tu refuserais plus souvent.

Pour les inévitables défenseurs de free qui parsèment les forum: j'ai enregistré tous les documents à ma disposition au moment de l'inscription et nulle part même en minuscule n'apparaît l'existence de cette option ni son prix. Au contraire, il est clairement indiqué sur tous mes documents: 2€ y compris sur mes mails de bienvenue, confirmation etc.

C'est de l'escroquerie pure et simple; et grossière en plus.

Et si tu veux décocher l'option, sur ton espace abonné, il faut d'abord la payer. Donc on se fait mettre AVANT et on obtient une remise demandée en RAR (presque 5€) APRES.

Pour tous ceux qui en ont marre de cette situation: oui il y a des choses à faire, mais seul c'est souvent voué à l'échec. S'il y a des résistants dans le coin, c'est ensemble qu'il faut déposer une plainte pour escroquerie.

Par **janus2fr**, le **08/11/2015** à **09:22**

Bonjour,

Je suis étonné par votre cas. J'ai personnellement 3 forfaits 2€ chez ce fournisseur et je n'ai pas rencontré ce genre de problème.

L'option data est gratuite tant que vous restez sous les 50Mo. Vous payez votre consommation data seulement si vous consommez plus que ça.

Il est donc probable que vous avez utilisé internet sur votre mobile et ça, ce n'est pas de la faute du fournisseur.

Personnellement, je dévalide l'utilisation d'internet sur mes mobiles et ne la valide que les rares fois où j'en ai besoin (envoi d'un mail par exemple).

Si vous utilisez beaucoup internet, le forfait 2€ n'est pas fait pour vous.

Par keechot, le 08/11/2015 à 09:50

Bonjour,

Premièrement j'utilise très peu internet sur mon mobile, deuxièmement l'offre énonce clairement qu'elle INCLUT une utilisation internet jusqu'à 50Mo (ce qui signifie que c'est 2€ jusque-là, c'est limpide), troisièmement j'étais SOUS les 50Mo, quatrièmement même si j'avais dépassé, il est indiqué que c'est 0,05€ le Mo supp. Enfin, quoi qu'il en soit, les CG et la brochure tarifaire n'indiquent RIEN de cette option, ni des conditions dans lesquelles elle se déclenche, ni son montant, donc même si notre défenseur FREE avait raison ce qui n'est pas le cas pour les raisons ci-dessus, cela ne dispenserait pas FREE d'informer les abonnés.

Copie de l'offre:

Vous avez sélectionné le Forfait à 2€/mois

Changer de forfait

Forfait Free

Forfait 2€

> 2h d'appels vers les mobiles en France métropolitaine, Etats-Unis, Canada, Alaska, Hawaï, Chine, DOM

et vers les fixes en France métropolitaine et de 100 destinations

> SMS illimités en France métropolitaine et vers DOM

> MMS illimités en France métropolitaine

> FreeWifi illimité

> Internet 3G + 4G : 50 Mo (0,05€/Mo au-delà)

Par janus2fr, le 08/11/2015 à 10:27

[citation]Premièrement j'utilise très peu internet sur mon mobile, deuxièmement l'offre énonce clairement qu'elle INCLUT une utilisation internet jusqu'à 50Mo (ce qui signifie que c'est 2€ jusque-là, c'est limpide), troisièmement j'étais SOUS les 50Mo[citation]

Nous sommes bien d'accord, l'option data est comprise dans le forfait et est gratuite sous les 50Mo. Il y a facturation au delà.

Si, comme vous dites, vous n'avez pas consommé de data au delà des 50Mo, rien ne doit vous être facturé à ce niveau.

Votre facture détaille votre consommation, vous pouvez donc vérifier ce qui vous est facturé. Pouvez-vous mettre une copie anonymisée de la facture sur un lien ?

Par keechot, le 08/11/2015 à 10:48

Sur la facture la consommation de Mo n'est pas indiquée, juste option data à tant. C'est le seul endroit où elle apparaît.

Là où on voit notre consommation de Mo c'est sur l'espace abonné mais on ne voit que la consommation courante, pas celle du mois précédent. Je ne peux donc pas vous montrer que

j'étais en-dessous mais j'y étais.

Mais cela ne change rien, si j'avais dépassé (bis) cela aurait été 0,05 ;€ le Mo en plus; une option payante doit être inscrite et tel n'est pas le cas.

Par **janus2fr**, le **08/11/2015 à 17:22**

[citation]une option payante doit être inscrite et tel n'est pas le cas.[/citation]

Mais encore une fois, l'option data n'est pas payante, seule la consommation au delà de 50Mo l'est.

Est-il indiqué sur votre facture que c'est l'option data qui vous est facturée ?

A mon avis, c'est bel et bien un dépassement de consommation de 98Mo (4.9€ à 0.05€ leMo).

Par **keechot**, le **08/11/2015 à 18:44**

Je modifie ma réponse parce que je pense à une chose qui vous satisferait et moi avec parce que je préfère une bonne explication au fait de me battre contre des courants d'air:

Au téléphone on m'a dit que l'option data était automatique, qu'elle permet d'avoir plus de données (?) et qu'on peut par la suite la décocher. J'ai compris, par le mot "option" et par la formulation de la personne qu'il s'agissait d'une option ayant un prix fixe (4,9) donc rien à voir avec le tarif indiqué de 0,05€ supp.

Mais peut-être y a t il malentendu sur un terme mal choisi d'option: cela veut peut-être dire qu'on a la possibilité avec cette option de dépasser les 50Mo et donc que cela coutera n X 0,05/ Mo. Tout simplement. Et donc j'aurais dépassé (ce qui n'apparaît pas sur la facture, je le confirme) avec une utilisation faible d'internet.

Depuis le début c le mot option qui me fait tiquer, ajouté à cela que la conversation avec la personne au téléphone ne m'a pas éclairée puisqu'elle n'a pas dit que la possibilité de dépasser les 50Mo était optionnelle ce que je ne savais pas (enfin, si c'est bien ça, j'espère!) et que les 4,9 ne sont pas un prix pour tout le monde mais que cela n'est que le résultat de n X 0,05.

J'appelle demain et je vous tiens au jus.

Par **keechot**, le **10/11/2015 à 11:41**

Bonjour,

Comme je l'ai indiqué, j'ai appelé free et la personne que j'ai (j'aurais aimé l'avoir la 1ère fois) a été claire: c'est bien le fait d'aller sur internet qui est optionnel; donc dépassement en effet (non indiqué sur ma facture mais bon ça va) qui correspond à ce prix de 0,05 x Mo en supplément. Voilà, c'était simple mais le vocabulaire induit en erreur puisque lors de la souscription on croit qu'aller sur internet est une composante du forfait et non optionnelle.

Merci de vos réponses