



Prélèvement abusif chez free, pratique frauduleuse

Par **Kfabre**, le **24/03/2012** à **12:05**

Bonjour à tous,

je vais exposer mon problème plus bas mais je commence par cette simple question.

- Peut on faire quelque chose contre une aussi grosse entreprise comme free ?
- sont ils tout puissant et peuvent ils se permettre n'importe quoi sans que l'on puisse réagir !?

voila je m'explique :

il y a un peu plus d'un an, ma commune n'était pas éligible au dégroupage totale, j'avais donc une offre 'tout compris*' soit disant mais avec un débit plus faible, sans tv ...

le dégroupage total dans ma ville s'est faite automatiquement et je suis donc passé au dégroupage total chez free, plutôt content même si je ne voyais pas vrmnt la différence...

La différence se fait surtout sentir sur la facture !

car, celle ci est passé de 29.99€/mois à 32€/mois puis 35€... et pendant un an j'ai payé (prélèvement automatique) sans vérifier d'où venait l'excédent sur la facture car je croyais que c'était à cause de la formule appel vers les téléphone portable illimité...

Puis un jour, faisant un tour sur mon compte Free, j'ai vérifié le détail des factures et à ma grande surprise plusieurs options activées et payante alors que je n'ai jamais rien demandé !!!

- forfait Algérie illimité : je n'ai jamais téléphoné en algérie , je ne connais personne là-bas !
- forfait Tv : alors que je n'avais mm pas encore la freebox HD, mais seulement la vieille freebox

résultat = plus de 100€ prélevés sur un an pour des services que je n'ai jamais utilisé et

surtout dont je n'ai jms fait la demande !

alors il est vrai que je n'ai pas réagit avant, mais est ce normal que l'on puisse facturer des services dans rien demander à l'utilisateur ???

je n'ai jamais rien signé ! je n'ai même jamais été informé que j'avais ces options activées ! si je l'avais su plus tôt j'aurais stoppé les options payantes avant..

j'ai tchaté, mailé, téléphoné à leurs hotlines pour me plaindre mais aucun résultat. j'ai donc écrit et envoyé en lettre recommandé avec accusé de réception, bref, une lettre qui me coute encore de l'argent ... et aucune réponse ...

Alors que faire ? PEUT ON SE BATTRE CONTRE FREE ? LEURS ARNAQUES N'ONT ELLES AUCUNES LIMITES ?

merci de m'éclairer et de partager vos mauvaises expériences chez free avec moi.

Par **pat76**, le **25/03/2012** à **17:55**

Bonjour

Faites vous aider par UFC-QUE CHOISIR

Par **Kfabre**, le **25/03/2012** à **19:20**

ok merci, je vais aller faire un tour pour voir ce qu'ils peuvent me proposer.
mais j'aimerais savoir, pour ceux qui ont fait appel à l'UFC, vous ont ils aidé?
ont ils été efficace ?
merci pour votre réponse.

Par **julien1313**, le **21/12/2012** à **14:09**

Bonjour,

Je suis dans la même situation. Free a répondu à mon courrier RAR en disant que j'avais été informé de cette option, donc qu'aucun remboursement ne serait fait.

Avez-vous eu un retour?

Cordialement

Par **DU CRAN CITOYENS**, le **15/04/2014** à **20:03**

LE PLUS SIMPLE EST DE QUITTER FREE
CETTE ENTREPRISE NE VEUT RIEN SAVOIR ...
... DONC IL FAUT CHANGER DE CREMERIE ...
LORSQUE DES MILLIERS D'ABONNES PARTIRONT

ET QU'IL Y AURA LA CLASSE ACTION EN FRANCE
NIEL COULERA SOUS LES PROCES ...

[fluo] **Bonjour,**

La politesse voudrait qu'un message commence par un "bonjour" et se termine par un "merci".

De plus, la rédaction intégralement en majuscule est contraire aux règles du forum.

Merci pour votre attention...

[/fluo]