



Comment se faire rembourser d'un appel surtaxé ?

Par **nico2**, le **03/04/2008** à **15:45**

Bonjour,

Je rencontre des soucis avec ma ligne ADSL et après avoir fait des démarches auprès de mon fournisseur d'accès (Orange France Télécom) ces derniers après avoir fait les vérifications nécessaires me renvoie vers le service technique Orange pour demander une expertise technique de ma ligne via un numéro surtaxé à 0.34€/min.

J'ai déjà rencontré un soucis similaire il y a quelques années et j'avais contacté le service technique France Télécom par le 1015, numéro gratuit à l'époque.

La Loi Chatel, votée le 21 Décembre 2007, stipule : "que pour un appel contraint vers les services après-vente, d'assistance technique ou de traitement des réclamations pour un opérateur doit être accessibles depuis le territoire métropolitain, par un numéro d'appel fixe et non surtaxé."

Par conséquent, je rentre dans ce cas de figure et on m'oblige à passer par ce numéro surtaxé.

Comment dois je faire pour me faire rembourser de cet appel contraint et forcé ?

Je vous remercie de prendre part à mon soucis.

Cordialement.

Par **Biolay**, le **03/04/2008** à **19:57**

C'est en fait l'Article L121-84-5 du Code de la consommation dont l'application est différée au 1er juin 2008 qui traite de cette question. D'ici là les clauses contractuelles restent applicables si elles ne sont pas abusives.