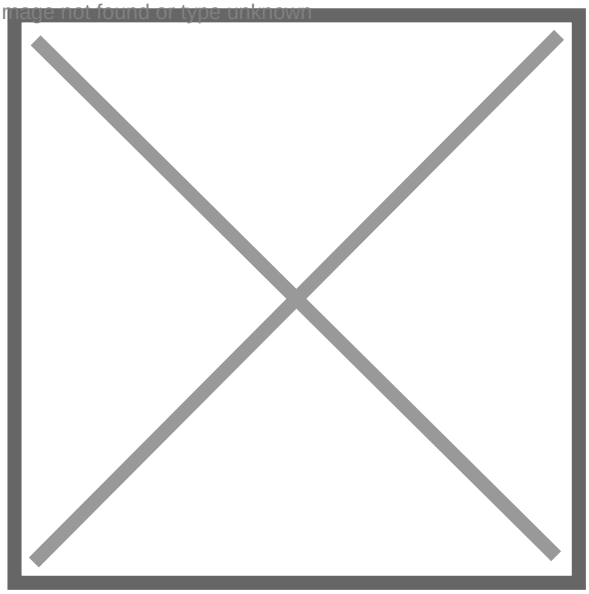
Image not found or type unknown



Résiliation téléphonie mobile

Par **yannou33000**, le **04/08/2008** à **14:28**

Je suis abonné à neuf depuis le 18 Juin 2007 après en avoir fait la demande par téléphone et avoir commandé un téléphone twin tact qui devait arriver au moment où mon abonnement démarrerai. J'ai été prélevé du prix de vente dans la foulée. J'ai attendu 8 mois pour le recevoir malgré mes nombreux appels et mails. L'ayant enfin reçu, le portable a marché 15 jours. Il n'est pas tombé, je ne l'ai pas brutalisé. Il ne voulait plus se charger. Je l'ai renvoyé récemment pour faire marcher la garantie, et aujourd'hui je suis très surpris car la garantie ne fonctionne pas, on me demande encore 160€ pour le remettre en état. J'ai regardé sur le site le nombre de points fidélité que j'ai cumulés depuis un peu plus d'un an. Je suis enco! re à 0. Aujourd'hui, suite à toutes ces histoires, je souhaite résilier. L'opératrice que j'ai eu au téléphone m'a proposé de créditer mon compte fidélité de 15000 points pour que je puisse racheter un portable à un prix décent mais cela me réengagerai pour 24 mois. J'ai refusé. Si je souhaite résilier, il faut que je paie des frais de résiliation s'élevant à 25% de la somme que j'aurai du versé sur les 10 mois d'abonnement restants. Je trouve qu'au vu du service rendu c'est une aberration. Que puis-je faire?

Par **gloran**, le **05/08/2008** à **00:34**

Bonjour,

Avez vous été prélevé durant 8 mois sans pouvoir utiliser le service faute d'avoir reçu le téléphone ?? Vous auriez dû stopper les prélèvements et résilier bien avant cela !!!

Les opérateurs (FAI ou télécom) ont désormais une obligation de résultat, ainsi que l'a rappelé la cour de cassation dans son arrêt du 8 novembre 2007, 1ère Chambre Civile,

pourvoi n°05-20637.

Résiliez par courrier en recommandé AR (obligatoirement) en rappelant ces éléments, en joignant copie des pièces du dossier (gardez toujours les originaux) et en leur rappelant la jurisprudence.

Enfin, précision utile, si on vous réclame de l'argent, la prescription est de 1 an à compter de la première échéance non honorée. Il est rare que les opérateurs aient le temps d'initier une démarche en justice après la démarche amiable (par société de recouvrement) dans un laps de temps si court. Cf article L34-2 du code des postes et communications électroniques.

Cordialement

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés