

## Téléphonie mobile informations mensongères

Par rachel33, le 31/05/2011 à 14:49

## Bonjour,

Je suis chez Orange pour la téléphonie mobile, ils m'ont contacte il y a 1 mois une offre de remplacement de mon iphone3 pour un iPhone 4 a 9 euros! J ai fait répète plusieurs fois car je trouvais l'offre exceptionnel c'était bien cela. J ai recu mon iPhone avec une facture a 229€ je les ai immédiatement appelé, et le service client m'a dit que tout le monde appelait, de ne pas m inquiter, qu ils ne pouvait pas éditer une facture a 9 € pour la garantie mais que je ne serais débitée que de 9 euros et d ailleurs je pourrais le voir dans qq jours sur ma prochaine facture. Me voila rassurée mais je reçois ma prochaine facture avec une annonce de débit de 229€ pour iPhone, je rappelle donc et une fois encore on me rassure en me disant que la correction a été faite et que je n allais être débitée que de 9 euros... Me voila rassuree mais qq jours plus tard c'est bien de 229€ et non de 9€ que je suis debitee sur mon compte. Voile deux fois que je les appelle ils me disent que mon dossier est aux réclamations, que je vais être remboursée mais cela fait une semaine, le service client refuse de me passer un supérieur, refuse de m'envoyer un courrier de confirmation ou un mail, ils ont été odieux! Je pense que je ne suis pas la seule dans ce cas.

Que puis-je faire pour avoir la garantie d'être rebooursee, pour me plaindre de ces pratiques malhonnêtes ( peut être de manière groupée avec d'autres consommateusr, car on doit être nombreux!)

Merci

Par mimi493, le 31/05/2011 à 15:10

LRAR de mise en demeure

## Plainte à la DGCCRF

[citation], que je vais être remboursée mais cela fait une semaine, le service client refuse de me passer un supérieur, refuse de m'envoyer un courrier de confirmation ou un mail,[/citation] la hotline est une société prestataire de service se trouvant au Maroc, ils n'ont aucun pouvoir de décision. Le supérieur en question n'est pas un employé d'Orange, il n'a aucun pouvoir de décision non plus.