



Operateur téléphonique orange abus

Par **Tony6**, le **19/09/2011 à 17:38**

Bonjour,

J'ai souscrit à un forfait OPEN de chez orange qui propose la téléphonie mobile ainsi que l'internet à domicile. Cette offre comprend donc un forfait mobile qui donne droit à des appels illimités en soirée de 20h à 8h, le tout pour 49,90 Euros mensuel.

Le lendemain de ma souscription, je reçois un SMS de la part d'orange m'informant que mon forfait (2H) est épuisé et que j'ai 55Euros d'hors forfait, alors que je n'ai appelé que durant la période d'appel illimité, soit entre 20h et 8H.

Naturellement j'appelle orange pour que soit rétabli la situation normale, celle confirmée à l'offre à laquelle j'ai souscrit. L'opérateur en ligne m'informe que l'erreur en cause est née lors de la création de mon dossier, par les agents du groupe orange, à cause de laquelle les appels illimités n'ont pas été pris en compte.

J'ai donc demandé le rétablissement immédiat de l'illimité.

Le problème réside dans le fait qu'Orange m'informe, que ce n'est pas possible et que, je bénéficierai de l'illimité qu'à partir du mois prochain du fait de l'erreur commise.

J'ai donc demandé la résiliation du contrat pour inexécution contractuelle de leur part, qui est de droit et doit se faire sans frais. Or Orange m'oppose la loi Chatel qui selon eux prévoit le paiement de 25% du prix forfaitaire correspondant au mois restant jusqu'à la fin de la durée d'engagement, en cas de résiliation inhérente du consommateur. Or dans le cas d'espèce c'est bien Orange qui ne remplit pas pour partie ses engagements, alors que je paye le prix pour bénéficier de l'intégralité de l'offre. Il est donc légitime et de droit que la résiliation se fasse sans frais, de plus, l'illimité est l'une des conditions essentielles qui ont fait que j'ai

contracté. Je ne peux donc pas attendre un mois afin d'en bénéficier.

Suis-je dans mon droit? Puis-je les poursuivre en Justice afin de récupérer la somme indument prélevé (les 25 % du prix du forfait des 12 mois d'engagement restant) pour résiliation du fait du manquement de la part d'Orange d'un service contractuellement prévu et payé?

En vous remerciant par avance.

Bien cordialement.

Par **mimi493**, le **19/09/2011** à **17:47**

Quels éléments avez-vous pour prouver l'abonnement "open" du départ ?