



## Litige free avec ventes-privée+ sommes prélevé sans autorisation

Par **pillow67**, le **01/03/2011** à **14:50**

Bonjour,

J'ai abonné ma mère à une offre Free qui devait être d'un montant de 10,00 euros par mois initialement au mois de mai 2010. L'installation s'est faite au mois de juin. Beaucoup de problèmes lors de cette installation, donc recours constant à la hotline. Puis panne pure et simple qui ne trouve pas de solution et consécutivement des frais de hotline pour trouver la solution depuis un portable. Lors des échanges avec Free, j'apprends que je n'ai pas souscrit à l'offre à 10,00 euros et que ma mère sera facturée 29,00 euros. Totalement coupée du monde durant un mois, ma mère de 76 ans décide de faire reconstruire la ligne Orange et de revenir à son ancien fournisseur d'accès. Il faut savoir qu'elle n'a signé aucun document, ni contrat écrit, ni autorisation de prélèvement...pourtant Free va la prélever à deux reprises de 10,00 euros (après le scandale de leur offre non respectée sur internet, il revienne au prix initial)...Il n'y a pourtant eu aucune autorisation de prélèvement signée. Elle demande donc à sa banque d'arrêter ces prélèvements abusifs. J'ai envoyé deux courriers en recommandé leur demandant de me fournir les contrats signés ainsi que l'autorisation de prélèvement. Aucune réponse dans ce sens, si ce n'est un courrier de recouvrement émanant de Intrum Justicia (aucune écoute de leur part lors de mon appel vers eux) réclamant une somme de 52,99 euros + un courrier réclamant 82,00 euros pour frais de résiliation. Cette ligne a fonctionné quelques jours au mois de juin d'une manière catastrophique et nous a causé un grand nombre de frais.

Que puis-je faire pour faire valoir mes droits?

Merci pour la lecture de ce long message dont j'espère qu'il n'est pas trop confus.

Très cordialement,