



Telephonie sous garantie et facturé

Par **chulalo**, le 29/11/2009 à 21:45

Bonjour,

je vous explique mon problème, j'ai encore eu une panne sur mon telephone portable(celui ci a été changé 4 fois pour la meme panne) étant encore sous garantie j appelle mon opérateur (orange) celui m'envoie donc un "nouveau portable" qui a toujours la meme panne .

Deux semaine plutard "orange" m'envoie une facturation de 125 € qui sera déduit de mon compte, pour cause d'oxydation.

J'ai reçu cette lettre ne m'offrant aucun choix , ni même un devis. Y a t il un moyen ou une loi qui protege de ces abus a l'inssu des consommateurs ?

Par **LeKingDu51**, le 29/11/2009 à 22:59

Bonjour,

Soit je n'ai pas compris votre problème, soit ...

1. D'après ce que j'ai compris, votre téléphone était toujours sous garantie donc à tout le moins, ils auraient du vous dire que la panne n'était pas prise en charge par la garantie (ce qui n'a de sens que si l'oxydation vous est imputable) avant de faire quoique ce soit.

2. Vous n'avez donné votre accord ni pour une éventuelle réparation, ni pour son prix. Orange ne peut donc pas vous facturer cette réparation. Vous devez vous opposer au paiement.

Je n'ai pas en tête de texte particulier applicable. Il s'agit d'un contrat classique de prestation de service qui nécessite un accord sur la nature de la prestation et sur son prix. A défaut, le

contrat est nul.