



Augmentation du prix d'un contrat de façon abusive

Par **Sandra**, le **20/10/2009** à **13:23**

Bonjour,

Je suis chez Orange depuis maintenant plus de 5 ans et je bénéficiais d'un contrat internet de 512 KO et de 5 Go de téléchargement disponible compris dans mon forfait à 19€90.

Ce mois ci, j'ai vu ma facture augmenter de 25%. Maintenant, au lieu de payer 19€90 je dois payer 24€90.

J'ai bien sûr appelé Orange qui m'a dit m'avoir envoyé 2 mails (jamais de lettre écrite), un en août et un en septembre m'informant de cette augmentation. Ces mails je ne les ai pas lu, sinon j'aurais réagi avant. Mais est-il juridiquement légal d'augmenter une facture, sans accord de l'utilisateur? de façon abusive?

En discutant avec l'opérateur de chez Orange, je lui ai dit qu'il voulait voir perdre un client ou alors que je change de forfait car celui-ci n'est plus proposé du tout.

Il m'a plus ou moins confirmé que le type de contrat que j'avais actuellement, coûtait cher à l'entreprise...

On me rembourse la différence pour ce mois-ci (car évidemment prélèvement automatique donc j'ai déjà payé...).

Que puis-je faire à part partir, quelles sont les procédures pour garder ce contrat et au même prix qu'auparavant?

Merci de me répondre