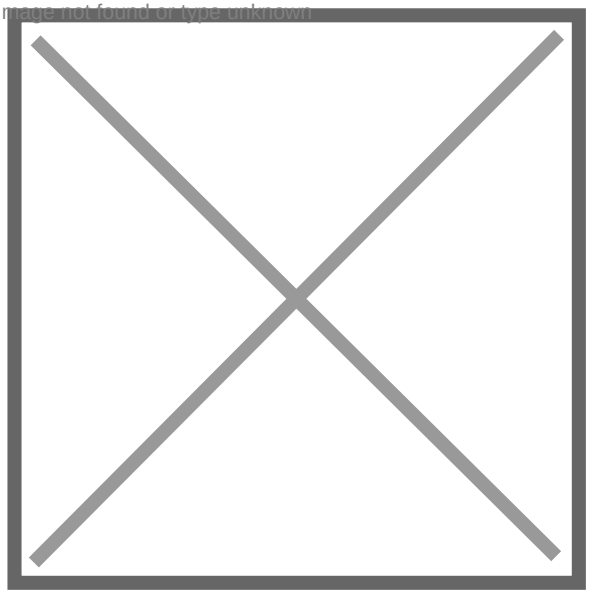
Image not found or type unknown



Litige opérateur bouygues télécom qui fait la sourde oreille

Par **needyourhelp**, le **07/02/2012** à **14:43**

Bonjour,
Je vous contacte suite à un litige avec mon opérateur de téléphonie mobile qui remonte à octobre 2011 où en consultant ma facture détaillée je me rends compte de l'envoi de 100 sms surtaxés !!persuadée qu'il s'agit d'une erreur,je contacte mon service client qui me dit que ça ressemble fortement à un piratage de ligne puisque les 100 sms ont été envoyés au même numéro (vote ou jeu) en 1/2 heure de temps,cela est arrivé un jour où j'étais au travail,je travaille en centre d'appels entrants il m'est interdit et impossible d'utiliser mon téléphone pour envoyer 100 sms pendant 1/2 heure,de plus je n'envoie JAMAIS de sms type "vote, participation ou test à la noix". J'explique que je ne suis pas responsable de l'envoi de ces sms et que je refuse de payer cette facture tant que je n'aurai pas eu d'explication claire sur le problème qui aurait pu survenir. En parallèle je demande à ma banque de faire opposition sur les prélèvements. On me dit que ma ligne ne sera pas coupée,moins de 5 jours après je me suis retrouvée sans ligne téléphonique.Je recontacte le service client (depuis un téléphone fixe,obligée)pour savoir où en est ma demande,on me répond qu'il faut écrire un courrier au service réclamation et attendre une vingtaine de jours pour une réponse.Je m'exécute et envoie un courrier recommandé avec A/R en expliquant que je ne suis pas responsable, que je demande une explication,que je suis de bonne foi, je n'ai jamais eu aucun litige d'aucune sorte avec aucun organisme téléphonie ou autre.. j'explique qu'il s'agit sans aucun doute de piratage de ligne (on m'a piraté ma carte bancaire sur internet alors pourquoi pas la ligne téléphonique)et que je demande une réponse,et que tant que je resterai sans réponse,je n'annulerai pas mon opposition à leurs prélèvements.Le courrier a été reçu en date du 08/11/2011 et traité le 01/12/2011 (cela m'a été re confirmé ce jour).Je n'ai reçu aucune réponse de leur part,pour leur défense ils disent qu'ils ont laissé un message sur mon répondeur,message que je n'ai jamais pu consulté ma ligne étant "coupée",je n'ai plus accès à mon service de messagerie,donc je n'ai jamais pris connaissance de leur

message.Aujourd'hui n'ayant pas eu de réponse,je n'ai pas levé l'opposition et les 3 factures suivantes ont été rejetées,donc aujourd'hui mon dossier est en service recouvrement,je reçois de lettres d'huissier et de mises en demeure !!! que puis-je faire ? je ne veux pas céder à leur menace, merci pour votre aide

Par **pat76**, le **07/02/2012** à **18:09**

Bonjour

Vous faites obligatoirement un courrier recommandé avec avis de réception dans le lequel vous mettez Bouygues en demeure de vous fournir une facture détaillée avec l'heure de l'envoi de chaque sms et le numéro de téléphone du destinataire.

Vous précisez que faute d'avoir reçu cette facture détaillée dans les 15 jours à la réception de votre courrier, vous saisirez la juridcition compétente pour faire trancher le litige.

Vous précisez que vous allez également prendre contact avec UFC-QUE CHOISIR.

Vous garderez une copie de votre lettre.

Par **needyourhelp**, le **08/02/2012** à **08:35**

Bonjour Pat 76 et merci pour ta réponse.
j'ai accès à ma facture détaillée depuis mon espace perso sur le site internet donc je ne vois pas pourquoi je les mettrai en demeure, moi en fait ma question portait plus sur le fait que je n'ai obtenu aucune réponse par écrit de leur part suite à ma réclamation , la seule réponse m'a été faite sur ma messagerie , alors qu'ils savent très bien que ma ligne étant coupée, je ne pouvais la consulter. Ma question est : est ce qu'ils ont commis une faute en n'apportant pas de réponse, en expliquant pas ce qui va suivre à savoir mise en recouvrement etc.. la facture détaillée je l'ai vu, c'est 100 sms envoyés au même numéro tout ça entre 9h30 et 10h00 du matin. Je l'ai contesté et joint au courrier envoyé précédemment mais n'ai je le répète reçu aucune réponse.
Merci en tout cas pour tes conseils, peut etre puis-je les mettre en demeure de m'adresser par recommandé une réponse à ma réclamation sous 15 jours , mais bon dans ce cas ils vont l'envoyer et là que me reste - t il ? je ne vois pas d'issue...

Par **pat76**, le **08/02/2012** à **12:25**

Bonjour

Si je vous indique d'envoyer une lettre recommandée avec avis de réception pour réclamer une facture détaillée avec l'heure des envois de chaque sms, ce n'est pas sans raison.

Dans le cas d'une action en justice, Bouygues devra prouver autrement que par la production

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

de sa facture que vous avez envoyé 100 sms vers le même destinataire en l'espace de 30 minutes.

Si vous étiez sur votre lieu de travail à ce moment là, il vous sera facile de démontrez que vous ne pouviez utiliser votre téléphone pour envoyer des sms.

Par ailleurs, un jutisprudence constante de la Cour de Cassation précise:

Nul ne peut se constituer une preuve à lui même.

La facture de Bouygues est une preuve que cs'est constitué à lui-même l'opérateur.

Par ailleurs l'article 1315 alinéa 1 du Code Civil indique:

" Celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver ".

Bouygues devra donc prouver que vous avez envoyé 100 sms en 30 minutes au même destinataire en produisant un document autre que sa facture pour démontrer sa réclamation de paiement.

Maintenant à vous de voir, je vous ai indiqué comment procéder même si vous avez accès à votre facture détaillée sur le net.

Par **needyourhelp**, le **08/02/2012** à **13:07**

Merci encore pour ta réponse, je vais de ce pas faire ma lettre recommandée, en les mettant en demeure de me fournir la facture détaillée des sms + une preuve en citant vos articles (merci beaucoup cela m'évitera de chercher..), en reprécisant qu'étant en poste ce jour là je n'ai pu moi même envoyer ces sms. Je re préciserai également que je n'ai pas reçu de réponse valable de leur part.Merci beaucoup pour votre aide, j'espère que cela stoppera définitivement leur démarche de recouvrement entrepris à ma rencontre. je ne manquerai pas de vous tenir informée. Merci encore.

Par **nat31**, le **28/01/2013** à **19:45**

je vois qu'on a tous des problemes avec bouygues moi mes enfants on des sms virtuel ou des abonnements qui leurs coutes une fortune et bien sur ils ne sont pas au courrant en plus depuis que j'ai souscris le contrat je n'ai acces a rien apparament mon forfait est public et ma ligne privée donc en bref il se relance tous la balle par contre je dois payer je voudrais changer de forfait mais comme je suis nouvelle cliente je peux pas en bref je dois me taire et payer pour deux forfaits 150 euros par mois
si vous avez des reponses ou des solutions je prend j'ai meme demandé a ma banque d'arreter de les payer
merci

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés