



Renouvellement d'abonnement telephonique

Par **jad zgh**, le **02/12/2009** à **00:04**

Bonjour,

je suis client chez Bouygues Telecom, et j'ai recemment ajoute une option a mon forfait, via leur site internet (l'option avantage moins de 26 ans).

J'etais en fin d'engagement a ce moment la, et je n'avais aucune idee que cette option etait reengageante pour 24 mois. La date d'activation de cette option est le 13 Octobre alors que mon engagement se terminait quelques jours plus tard.

Je l'ai decouvert hier quasiment par accident, et lorsque j'ai contacte leur service client, ils m'ont explique qu'un courrier m'avait ete adresse. J'ai verifie et en effet, avec ma facture il y avait un courrier qui indiquait le renouvellement de l'engagement, mais ce courrier ce trouvait avec la facture internet qui fait 10 pages, et etait en derniere page.

Je voudrais savoir si j'ai un quelconque moyen d'action parce que je ne veux absolument pas rester engager chez eux pour 24 mois.

Je vous remercie d'avance.

Par **Gégé49**, le **09/12/2009** à **19:36**

Bonjour,

J'étais aussi cliente de Bouygues Telecom. Je m'étais engager pour 12 mois le 17/07/2008. J'ai décider de changer d'opérateur le mois dernier et aujourd'hui je reçois un courrier comme quoi je leurs dois 167€ pour frais de résiliation. Après 34min passé au téléphone avec le service client, j'apprends que je me suis réengager pour 12 mois en juin dernier suite à un coup de téléphone me proposant 15 min de com gratuit par mois. Il m'ont aussi dit que j'avais

reçu un courrier électronique m'indiquant le renouvellement de cette engagement. Mais le problème étant que je n'ai jamais eu connaissance de ce courrier étant donné que je consultais pas mes factures électroniques tous les mois. Je vais donc faire opposition demain auprès de ma banque. Le conseiller s'en est pris plein la tête (le pauvre) et là je suis vraiment énervée de ces méthodes de mer--

Je voudrais aussi savoir si j'ai un quelconque moyen d'action.

Merci d'avance.

Par **LeKingDu51**, le **09/12/2009** à **23:53**

Bonjour,

Malheureusement, même si ces méthodes sont douteuses, le fait que vous ayez été informé par courrier, même si cette information se trouvait mélangé avec votre facture, ne vous permet pas de vous prévaloir d'un quelconque vice du consentement au moment de la souscription.

De plus, il était sans doute inscrit sur le site au moment de la souscription que cela vous réengageait pour 24 mois.

A mon sens, il n'y a pas de solution.

Le cas de Gégé est plus douteux dans la mesure où tout s'est fait par téléphone et que la seule confirmation s'est faite par mail.... ça mérite donc d'être creusé.

Cdlit