



## Litige avec l'opérateur orange (téléphonie mobile)

Par **tiqueta**, le **02/05/2008** à **16:27**

Bonjour,

Je me permet de vous contacter car je n'ai pas droit au CDAD et je suis face a un litige ou je ne sais quel recours emprunter.

Je vous expose les faits: il y a 4 mois 1/2 environ j'ai fais appel au SAV de orange (opérateur de téléphonie mobile) suite au problème de l'ecran de mon portable qui du jour au lendemain avait des barres bleues sur tout le haut du pb d'affichage, ce qui etait assez gênant pour toutes manipulations.J'ai donc appelé le SAV afin de leur expliquer. Le monsieur que j'ai eu ce jour là m'a posé quelques questions, notamment une, il voulait savoir si mon téléphone avait subit chute ou choc, je lui ai répondu que "non", pensant que la question posé soutené le problème rencontré juste avant l'incident, et non bien antérieur à celui-ci. J'ai donc procéder à l'échange de mon téléphone.Il s'avère qu'après expertise il n'était pas pris sous garantie car ce qui avait endommagé le portable était des chutes ou chocs. J'estime de la avoir était mal renseignée sur les représailles possible envers mon encontre. Maintenant il me demande de leur payer le téléphone ce qui appel sur leur facture "service ponctuels ou occasionnels" la somme de 125,58 euros ce que je me suis refusée de leur payer étant donné que premièrement ce portable lors de son achat ne m'avais couté que 28,58 euros TTC. Je leur est fait un courrier en recommandé avec AR en leur demandant une contre expertise. Pour eux je suis responsable et donc leur reste redevable de cettte somme. Je leur ai téléphoné leur disans que je ne leur paierais que le coût de mes communications qui s'éleve pour le mois de mars 2008 à 60,05 euros ce qui a la date d'aujourd'hui n'est pas réglé, la facture des communications pour le mois d'avril 2008 est de 100,10 euros (facture qui normalement doit etre prélevée le 13/05/2008 nous somme aujourd'hui à la date du 02 mai et sans m'en avertir,il m'on restreint ma ligne je ne peut que recevoir des appels je ne peut plus en passer. Mais je leur reste redevable de mes abonnements futurs mensuels même si je ne peut pas en

bénéficiaire. Je justifie cela comme un abus de pouvoir. De plus je suis enceinte de 4 mois 1/2 et j'ai à charge un enfant de 19 mois. Que puis-je faire aidez moi SVP. Espérant une réponse le plus rapidement possible car je leur reste redevable en totalité de la somme de 285,73 euros et si je leur paye uniquement les communications, (sans le téléphone: ce que je refuse) il vont continuer à me mettre en ligne restreinte. Merci d'avance à vous.

Par **tiqueta**, le **08/05/2008** à **16:36**

Je sais que mon problème est long à lire mais si vous pouvez m'éclairer cela m'aidera surtout que j'habite à la campagne, je suis enceinte de 5 mois et j'ai un enfant en bas âge de 19 mois. Alors merci par avance à la ou à la personne susceptible de m'aider.

Par **bulle972**, le **11/05/2008** à **09:46**

Bonjour

Là ça tourne en rond donc soit payer, soit contacter un [conciliateur de justice](#).

Par **tiqueta**, le **12/05/2008** à **15:02**

MERCI POUR TON AIDE JE VAIS ESSAYER L'OPTION DU CONCILIATEUR DE JUSTICE.