



Facturation free et tribunal de proximité

Par free159, le 23/03/2010 à 16:08

bonjour,

voici mon problème

le mois dernier j'ai effectué des appels a l'etranger (illimité FREE) sur des postes fixes. et j'ai eu la mauvaise surprise de voir que ces appels m'avaient été facturé comme s'ils avaient été effectué sur des portables (ce qui est payant chez free environ 0.30 cents / min)

je leur ai donc envoyé une lettre simple en leur expliquant mon problème et en leur demandant des dommages et intérêts je n'ai toujours pas eu de réponses .
je compte a présent leur envoyer cette même lettre mais cette fois en recommandé en leur demandant en plus de me rembourser les frais d'envois (étant donné que c'est de leur faute).

et la si je n'ai toujours pas de réponses je vais faire appel au tribunal de proximité.

1/et ce que ma démarche vous semble "correcte" ou dois je procéder autrement?

2/Quels sont les dommages et interets que je peux demander?

3/si je veux faire appel au tribunal de proximité comment dois je proceder? ou faut il que j'aie pour avoir des information precise? quels formulaires dois je remplir? et connaissez vous les frais de "dossier" ?

merci d'avance pour vos reponses

Par **LeKingDu51**, le **24/03/2010** à **02:03**

Bonjour,

1. Des dommages et intérêts me semblent quelque peu excessif et vous devriez préférer un geste commercial de leur part. Les dommages et intérêts sont nécessairement attribué par le tribunal.

Sinon la manière est bonne. Lettre de mise en demeure en recommandé. N'hésitez pas à y joindre des preuves que les coups de fils ont bien été passés vers des postes fixes (détail des factures....).

2. Demandez un geste commercial du type un mois offert ... pour demander des dommages et intérêts, il faut être à même de démontrer un préjudice ! Ce n'est pas automatique.

3. Pour saisir la juridiction de proximité c'est très simple. Vous pouvez vous rendre auprès du greffe de la juridiction de proximité de votre ville et demander une déclaration au greffe.

C'est gratuit.

Par contre, il vous faudra joindre un extrait K Bis de la société Free que vous trouverez sur internet et surtout il faudra penser à saisir la bonne juridiction, à savoir la juridiction du siège social de la société Free et non celle de votre ville.

Le greffe vous donnera toutes les informations.

Personnellement, je pense que c'est se donner beaucoup de mal pour pas grand chose... mais après tout ...

Cdlit

Par **free159**, le **24/03/2010** à **15:01**

merci pour votre réponse

mais ne pas pouvoir utiliser son téléphone en illimité ne constitue t'il pas un préjudice (alors que "le contrat FREE " (conditions générales) dit bien que ces appels que j'ai effectué vers l'étranger sont illimités)???

je ne peux pas utiliser mon téléphone sans avoir peur d'être a nouveau facturé.

merci

bonne journée

Par **LeKingDu51**, le **24/03/2010** à **20:05**

[citation]ne pas pouvoir utiliser son téléphone en illimité ne constitue t'il pas un préjudice (alors que "le contrat FREE " (conditions générales) dit bien que ces appels que j'ai effectué vers l'étranger sont illimités)??? [/citation]

Bien sûr que si, mais en l'espèce, ce n'est pas ce qui s'est produit. Vous avez pu téléphoner et ce de manière illimitée. Free a simplement commis une erreur en vous facturant les communications.

Je ne dis pas qu'il n'y a pas de préjudice, je dis seulement qu'il n'est pas bien élevé, à moins que vous ne dormiez plus de peur de recevoir une facture free erronée !

Cdlt

Par **free159**, le **27/03/2010** à **17:32**

merci pour votre réponse :)

en fait je ne peux pas appeler en illimité ce mois étant donné que le problème n'est toujours pas réglé ... :(
je n'ai pas envie d'avoir une mauvaise surprise a la fin du mois et recevoir une facture exorbitante

merci encore

passez une bonne journée

Par **frog**, le **27/03/2010** à **18:44**

Pour paraphraser ce que j'ai entendu, à mettre donc au conditionnel :

Chez free, l'offre des appels illimités sur des postes fixes serait soumise à de nouvelles conditions. En gros, d'après les nouvelles règles de facturation (qu'on accepte à chaque fois qu'on demande à être éligible pour un nouveau service), les appels illimités et gratuits ne s'appliqueraient qu'aux numéros de téléphone de l'opérateur historique (donc exit les numéros de téléphone qui passent par des box adsl).

Bref, pense à lire les conditions générales actuellement en vigueur.