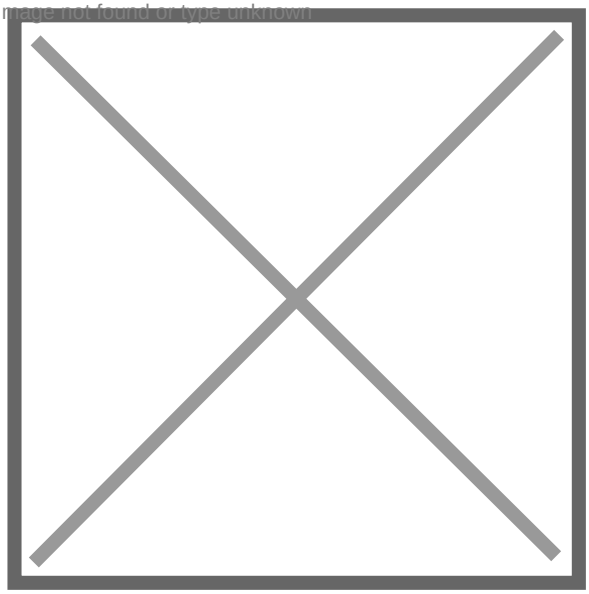
Image not found or type unknown



Contrat téléphonique non respecté

Par **Raf1009**, le **02/11/2012** à **19:59**

Bonjour,

Je vous contact car je me trouve dans une situation plutôt délicate et je ne trouve aucune réponse.

[s]Ma situation:[/s]
Je me suis engagé chez un opérateur téléphonique en octobre 2011 pour deux ans. Mon forfait était à 22,99e et comprenait 1h30 de communication, internet et SMS illimité.
En décembre 2011, l'opérateur sort une nouvelle offre intéressante, et je me réengage pour deux ans avec un forfait à 19,99 qui comprend 3h de communication et SMS illimité (ce nouveau contrat prenait effet au 2 janvier).

Mais voilà, l'opérateur continu à me prélever 22,99e, et malgré mes appels répétés, ma situation ne se régularise pas. Cela à duré trois mois au cours desquels ma ligne fut coupée deux fois pour des durées allant jusqu'à plus d'une semaine et demis.

En avril (au bout de quatre mois), je décide donc d'interdire tout prélèvement sur le compte débiteur. L'opérateur me contact, je lui réexplique ma situation. Je reçoit alors des menace de poursuite et un avis qui m'informe de mon intégration au fichier PREVENTEL, je n'y fait pas trop attention. Mais j'ai reçu aujourd'hui une lettre d'une société de recouvrement, qui mentionne la venue d'un huissier sous 5 jours à mon domicile.

Il me semble que l'opérateur n'a pas respecter le contrat. Dois-je entamer une procédure afin d'éviter cette saisie, contacter la société ou l'opérateur?

En espérant que vous ayez quelques réponses à m'apporter.

Bonne soiré à tous.

Par **Lag0**, le **03/11/2012** à **11:01**

Bonjour,
Avez-vous envoyé une ou des LRAR à l'opérateur pour l'avertir du problème ?
Si tout s'est passé par téléphone, vous ne pouviez pas simplement suspendre les paiements.
Il fallait au préalable envoyer une LRAR de résiliation du contrat pour manquement de l'opérateur à ses obligations contractuelles.

Par **Raf1009**, le **03/11/2012** à **13:39**

Bonjour,

Non je n'ai pas envoyer de LRAR, je payais déjà 3e de plus par mois, auxquels s'ajoutait les facture de téléphone quand je devais contacter l'opérateur depuis mon fixe. J'ai cependant en ma possession le second contrat et les relevés de comptes qui montrent bien que les sommes prélevées durant trois mois sont supérieur au montant de l'abonnement.

De plus, l'opérateur m'avait déjà couper ma ligne parce que je n'avais pas payer (j'ai régulariser très vite ma situation), et ce sans même m'en avertir pas LRAR. Il m'a semblé alors normal d'utiliser les mêmes pratiques.

Est ce que je peux envoyer la lettre maintenant? Aura t-elle la même valeur? Je précise que la lettre de la société de recouvrement n'est pas arrivée en LRAR, elle n'a donc aucune valeur, je me trompe?

Par **pat76**, le **03/11/2012** à **14:33**

Bonjour

Vous envoyez une lettre recommandée avec avis de réception à l'opérateur dans laquelle vous le mettez en demeure de régulariser votre situation au vu de votre nouveau contrat.

Vous précisez que vous aviez fait interrompre les prèlèvement suite à la coupure de votre ligne.

Vous ajoutez quand cas de litige, vous laisserez le juge compétent le trancher.

Vous indiquez que vous prenez contact avec UFC-QUE CHOISIR pour l'informer de la situation.

Vous garderez une copie de votre lettre.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

En ce qui concerne la société de recouvrement, lettre simple, donc vous ne répondez pas et vous ignorez la demande.

A l'avenir, pas de réclamation par téléphone mais toujours en LRAR et garder une copie du courrier envoyé.

C'est la seule preuve admissible devant une juridicition.

Par **Raf1009**, le **03/11/2012** à **14:37**

Merci pour votre aide, je vais faire ça de suite.

Par **Lag0**, le **03/11/2012** à **14:53**

[citation]Vous précisez que vous aviez fait interrompre les prèlèvement suite à la coupure de votre ligne. [/citation]
Ce qui n'est pas vrai si j'ai bien suivi...
Dans tous les cas, le client ne peut pas décider de ne plus payer, c'est un grand principe en France que de ne pas se faire justice soi-même.
Il fallait continuer de payer tout en portant réclamation (par LRAR et non par téléphone), ou, comme je le disais plus haut, résilier le contrat pour faute du fournisseur et à ce moment seulement interrompre les prélèvements.

Par **Raf1009**, le **03/11/2012** à **15:10**

Si j'ai bien été coupé à plusieurs reprise pour des raisons que même le service client ne pouvait m'expliquer. Impossible de parler à quelqu’un de compétent, j'étais face à un mur.
Et j'ai bien stopper les prélèvement durant la dernière coupure.

Par **Lag0**, le **03/11/2012** à **15:26**

D'accord, en lisant :
[citation]Mais voilà, l'opérateur continu à me prélever 22,99e, et malgré mes appels répétés, ma situation ne se régularise pas. Cela à duré trois mois au cours desquels ma ligne fut coupée deux fois pour des durées allant jusqu'à plus d'une semaine et demis.

En avril (au bout de quatre mois), je décide donc d'interdire tout prélèvement sur le compte débiteur. L'opérateur me contact, je lui réexplique ma situation. [/citation]
J'avais compris que vous aviez fait suspendre les prélèvements pour la facturation du mauvais tarif, les coupures n'ayant duré qu'une semaine et demi, je pensais que la ligne était toujours opérationnelle...

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés