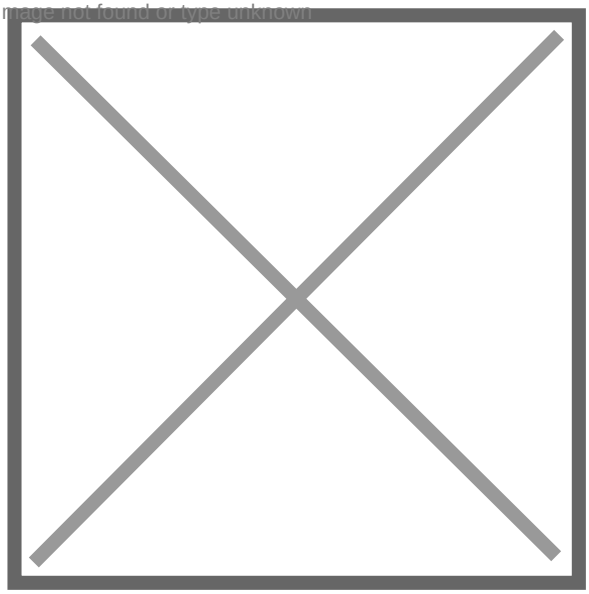
Image not found or type unknown



Facturation de service sans consentement

Par **Ludo10v10**, le **22/05/2014** à **17:31**

Bonjour,

Je rencontre un litige avec mon opérateur de téléphonie portable et un éditeur tiers.

Il y'a quelques semaines, je me suis aperçu de prélèvements en sus de mon forfait et ayant pour dénominations "abonnements à des services internet+ >nom de l'éditeur
Je décide de contacter le service client de mon opérateur, qui m'indique qu'il s'agit d'un abonnement à un service tv mobile s'élevant à 4€99/semaine depuis le 25/09/2013, soit un total de 143€73...

J'explique à l'opératrice que je n'ai jamais souscris à ce service et que je n'ai jamais donner mon accord pour ce prélèvement. En guise de réponse elle me fait la morale en m'indiquant qu'"il ne faut pas laisser vos enfants ou d'autres personnes jouer avec votre téléphone" sic!

Or, je n'ai pas d'enfant et je suis l'utilisateur exclusif de mon téléphone!!!

L'opératrice me propose de me "désabonner" (opération qu'elle réalise, a ma grande surprise, en un ou deux clics...) et m'indique que ce n'est pas la peine de compter sur un remboursement!

Je décide de faire une recherche sur internet, pour voir si d'autres personnes connaissent cette situation.... Et je trouve plusieurs centaines de messages relatant la même triste expérience! Même situation, mêmes arguments utilisés par l'opérateur téléphonique!

J'ai tenté a plusieurs reprises de négocier un remboursement avec mon opérateur, sans

succès.

J'ai donc pris la décision d'envoyer une lettre de mise en demeure a mon opérateur, réclamant que soit produit sous 10 jours tout élément prouvant la réalité de ce contrat d'abonnement et de mon consentement:

-Le sceau d'horodatage correspondant à la confirmation d'achat sur la page prévue a cet effet sur mon compte

-La manifestation de mon consentement par ma signature électronique.

-Les détails et le contenu de l'"acte"

Je cite l'article 1325 du code civil qui me semble correspondre a ma demande, notamment au sujet de la signature électronique:

"....L'exigence d'une pluralité d'originaux est réputée satisfaite pour les contrats sous forme électronique lorsque l'acte est établi et conservé conformément aux articles 1316-1 et 1316-4 et que le procédé permet à chaque partie de disposer d'un exemplaire ou d'y avoir accès."

Mes questions:

-Pensez-vous que ma demande s'appuyant sur la preuve de mon consentement et sur la signature électronique est recevable en cas de saisine du juge de proximité ?

- J'envisage également de porter plainte contre x, au procureur de la république. Quel serait la meilleure qualification pour cette plainte? J'avais pensé au motif de "vente forcée" ou de pratique commerciale agressives

Je suis également preneur de tous vos avis, conseils sur le sujet...

Par avance merci.

Bien cordialement!

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés