



Frais de résiliation abusivement prélevés

Par **abelistan**, le **07/05/2012** à **18:37**

Bonjour,

je vous fais part de mon problème; je possédais un abonnement téléphonique chez Orange depuis 6 mois environ; mon mari a, par la suite dû être muté pour un poste à l'étranger (en Italie exactement) j'ai donc contacté orange pour expliquer la situation et l'opérateur m'a confirmé que je n'aurai aucun frais de résiliation à payer étant donné qu'il s'agit d'une cause légitime de résiliation et qu'il fallait juste que je fournisse un justificatif de domicile de ma résidence italienne, chose que j'ai faite, aussitôt que je l'ai eu soit 2 semaines ou un mois après.. 2 mois après réception de mon justificatif orange me prélève 245€ (env) je les rappelle lors d'un court séjour en France et me disent en fait qu'il faut que le courrier, écrit dans la langue italienne (puisque'il s'agit d'un courrier de l'employeur de mon mari), doit être traduit ; je renvoie donc le courrier traduit (tout ça en AR biensur!!) et pas de réponse et pas de remboursement...

mon mari est par la suite re-transféré en France là je rappelle orange.. ils me disent ne pas retrouver le courrier en question or j'ai bien l'accusé de réception et me disent gentiment de refaire ce courrier et cette fois que l'affaire serait très vite et soigneusement traitée... 2 mois après pas de nouvelle et pas de remboursement.... je rappelle et je l'avoue je m'énerve ... et on me dit cette fois que ce type de justificatif n'est pas valable (il s'agit d'un certificat d'hébergement vu que c'était un appartement de fonction) mais que comme l'affaire traîne depuis tout ce temps ils allaient faire un geste commercial et me rembourseront mes frais (je suis folle de rage!!).. j'attends 2 semaines et toujours rien et je rappelle et quand je donne le numéro de dossier maintenant c'est vraiment magnifique : ON ME RACCROCHE AU NEZ!!! Que dois je faire? Quelqu'un de compétent dans ce type de problème a-t-il une réponse à me fournir? Dois je faire appel à un huissier pour une mise en demeure ou directement à un avocat je n'en peux plus de ces comportements abjectes que se permettent d'aussi grandes sociétés!! merci de vos réponses et votre attention!

Par **abelistan**, le **08/05/2012** à **17:53**

alors personne ?? pas de réponse...???

Par **pascaline05**, le **12/05/2012** à **18:05**

Bonjour,

Je travail moi-même dans la téléphonie (pas chez orange, rassurez-vous) et j'ai souvent entendu ce genre de pratiques illégales venant de chez eux! La solution est d'écrire au service des réclamations en les menaçants de faire appel aux associations de consommateurs. En général ils réagissent assez rapidement à ce genre de courriers! Vous devriez essayer! J'espère vous avoir aidé! Bonne continuation.

Par **abelistan**, le **18/05/2012** à **10:03**

merci!! je encore tenter...