



## Litige avec france telecom pages jaunes

Par **paintso**, le **07/06/2008** à **13:51**

J'ai un litige avec france telecom et je ne sais pas quels sont mes recours : j'ai créé mon entreprise de peinture décorative et il y a un an j'ai demandé à france telecom de m'inscrire dans les pages jaunes (sans pub pour le moment parce que c'est trop cher, mais juste mon nom, adresse et tél.) La manip a pris un mois (courriers, appels téléphoniques, envoi de papiers justificatifs ...), bref on y est enfin arrivés ! comme la version papier des pages jaunes était déjà distribuée, je ne figurais que sur internet.

Là je viens de recevoir les pages jaunes et - oh surprise! - je ne figure pas dans les pages jaunes. Je ne figure plus sur internet non plus depuis février 2008, mais je ne le savais pas non plus, ils m'ont effacée sans aucune explication. Appels téléphoniques, 3 personnes, 45 mn au téléphone, personne ne comprend, je n'ai fait aucune demande, 3 avis différents, personne de responsable, c'est presque de ma faute !!!!

J'envoie une lettre recommandée au service concerné, en demandant de bien vouloir m'expliquer, et de me dire ce qu'ils comptaient faire pour compenser le préjudice subi, puisque jusqu'à juin 2009 maintenant je n'apparaîtrai pas dans les pages jaunes, et bien sûr le manque à gagner est important pour moi.

Je reçois à l'instant une réponse, me disant qu'il s'agit d'une erreur informatique, que j'avais les excuses de France Télécom et qu'ils allaient me déduire 90 euros correspondant à 6 mois d'abonnement. Je ne suis pas satisfaite de cette offre (d'abord pourquoi 6 mois alors que ça fait un an ??), et ensuite ça ne compense aucunement le manque à gagner des clients que je n'aurai pas par le biais des pages jaunes.

En étant raisonnable, j'estime mon préjudice à environ 1000 euros par mois.

Je ne sais pas ce que je dois faire. Et surtout je ne sais pas si je suis en droit de demander

quelque chose dans cette situation.

Pouvez-vous me conseiller et me donner votre avis ?

Merci infiniment par avance.

Par **Biolay**, le **07/06/2008** à **20:01**

Bonjour,

La moindre des choses est effectivement d'obtenir le remboursement intégral du service qui n'a pas été fourni - dès lors qu'aucune négligence ne vous est imputable. Sur l'indemnisation de la perte d'une clientèle potentielle, c'est une question de preuve. Un avocat saura introduire en votre nom les actions en justice nécessaires.

Par **paintso**, le **28/06/2008** à **17:37**

Suite de l'aventure : j'ai écrit le 6 juin au service national consommateurs de france telecom, en lettre simple, en disant que je n'étais pas satisfaite de la réponse et de leur dédommagement, estimant le préjudice subi à 1000 euros/mois au bas mot, du fait du manque à gagner résultant de cette non-parution. Pas de réponse, j'ai donc renvoyé un recommandé le 23 juin. Entretemps, j'ai reçu hier une réponse à mon courrier du 6 juin, me proposant cette fois 300 euros HT, et en me précisant que "nous comprenons votre déconvenue mais celle-ci se doit d'être atténuée par le fait que vos coordonnées exactes et votre rubrique professionnelle paraissent bien sur l'annuaire en ligne, or les clients consultent + internet au détriment de l'annuaire papier". Or ils m'avaient [s]AUSSEI supprimé d'internet[/s], mais ils m'ont remise dès que j'ai fait ma réclamation le mois dernier. Je ne sais pas ce que je dois faire maintenant, je n'ai pas le sentiment que ça répare mon préjudice pour l'année à venir. Si quelqu'un peut me donner un avis ?? Dois-je poursuivre sur mon idée, et consulter un avocat pour obtenir un dédommagement plus conséquent ? merci par avance de vos conseils !  
bonne journée

Par **Biolay**, le **12/07/2008** à **18:16**

Bonjour

Votre projet d'obtenir indemnisation paraît défendable.

Consultez le site :