



[universal mobile] résiliation d'abonnement sans préavis

Par **ProofOfConcept**, le **20/12/2009** à **04:02**

Bonjour,

Vers début septembre à mon retour d'un stage de 3 mois à l'étranger (nord afrique), je m'aperçois que mon abonnement mobile ne fonctionne plus.

Après avoir contacté mon opérateur (Universal Mobile par Bouygues Telecom) j'apprends que mon abonnement a été résilié et que 176 euros allaient m'être facturés.

J'ai naturellement contesté en informant que je n'ai jamais effectué de demande de résiliation ni verbale ni écrite, après quoi l'opératrice m'informe qu'il semblerait que cela soit une erreur.

Elle me propose ainsi de me rembourser les 176euros (qui n'avait pas encore été débité mais dont l'opération de débit avait été lancée) et de me réactiver ma puce dans un délais de 1 à 2 semaines (ce qui est pénalisant).

Après 2/3 jours j'apprends que le remboursement allait se faire mais que finalement la réactivation de la puce était impossible, ni la récupération de mon ancien numéro (ce qui est encore plus pénalisant).

On me propose donc de souscrire directement un nouvel abonnement (le même que l'ancien) avec dédommagement sous forme de 3 mois d'abonnements gratuits.

Après réflexion j'ai décidé de ne pas me réabonner, je n'ai simplement pas donné suite à l'affaire pensant que ça n'allait pas aller plus loin, j'ai utilisé une puce orange prépayée pour me

dépanner jusqu'en fin d'année et profiter des promotions de noel pour prendre un nouvel abonnement chez un opération quelconque (SFR ou Orange par exemple).

Seulement voilà, j'ai remarqué il y a 2 jours que les 176 euros de frais de résiliation viennent d'être débités de mon compte, j'aimerais donc savoir si mon opérateur a réellement le droit de me facturer des frais de résiliation sachant que c'est lui qui a mis fin à mon contrat d'abonnement en désactivant ma puce sans mon accord ni demande de ma part ???

Avais-je une obligation légale de re-souscrire un abonnement chez eux ???

En gros, quels sont mes droits.

Je vous remercie par avance !

Par **jeetendra**, le **20/12/2009** à **09:53**

[fluo]DGCCRF[/fluo]
Hôtel des Finances
50, Rue des Ponts C.O. 844
54036 NANCY Cedex
Tél. 03 83 17 72 50

[fluo]UFC - QUE CHOISIR [/fluo]
76 rue de la Hache
54000 NANCY
Tél. : 03.83.85.51.95

Bonjour, contactez la Dgccrf, l'Association Ufc Que Choisir à Nancy, ils tiennent des permanences juridiques à l'attention des consommateurs et vous aideront à faire valoir vos droits de consommateurs, bon dimanche à vous.