



Orange, carte Sim suspendue après refus d'abonnement

Par **Jenaimarredrlafrance**, le **15/03/2017** à **06:38**

Bonjour,

J'ai une mobicarte chez Orange depuis plus de 2 ans, j'ai toujours rechargé ce que je voulais, mais à chaque fois Orange me contacte de me dit de faire un abonnement, chose que j'ai toujours refusé.

Le 12/03/15 j'ai effectuée des recharges pour l'étranger et pour la France, en illimité, et le 14/03 au matin ma carte a été suspendue pour "produit ne correspond pas au besoins du client" et pour m'inciter à faire un abonnement obligatoirement.

J'ai rappelée le service client encore une seconde fois, et on m'a dit que la raison a été changée et que ma ligne est suspendue pour "impayés", hors c'est impossible c'est une carte prépayée et non pas un abonnement.

J'ai rappelé le service clients et on m'a annoncé que ma carte a été utilisée dans une fraude, ce qui est totalement faux.

Je me suis déplacé à la boutique Orange des Champs Elysées, là encore on contacte le service client ensemble qui nous annonce que la ligne est suspendue pour "impayés". Lorsque nous insistons sur le fait qu'une monicarte ne peut être suspendu pour impayés, ils nous annonce que la ligne a été suspendue pour fraude sans nous expliquer de quelle fraude il s'agit, et nous demande un numéro pour nous joindre (ils refusent d'appeler sur le numéro qu'ils ont suspendu).

Cette histoire m'a porté préjudice puisque j'attends des appels très important et je n'ai plus de

numéro, je décide de rappeler le service clients en espérant tomber sur un responsable, je me suis fait traiter de fraudeuse par un conseiller qui me répète sans arrêt qu'Orange a toujours raison, j'ai enregistré la conversation de celui ci pour pouvoir la présenter à la justice le moment venu. Mais, à ce jour, aucune solution n'a été trouvée et mon numéro est relié à mes applications bancaires, mails, média sociaux; tribunal, INPI, etc. Je ne peux rien faire pour le moment à cause de problèmes et ses accusations envers moi.

J'ai envoyée un Mail au médiateur via son site, et j'attends toujours.

Quel recours pourrais-je faire ?

Merci.

Par **morobar**, le **15/03/2017** à **08:07**

Bonjour,

[citation]Cette histoire m'a porté prejudice puisque j'attends des appels tres important [/citation]
La réception reste encore ouverte pur les 6 prochains mois.

[citation]j'ai entegistrée la conversation de celui ci pour pouvoir la presenter a la justice le moment venue[/citation]En matière civile seuls les enregistrements effectués avec le consentement de l'autre partie sont accueillis.

En matière pénale tout est bon.

Dans un premier temps il vaut mieux modifier vos données personnelles sue les comptes en ligne cités.

Dans un second temps vous devrez attirer l'opérateur historique devant le tribunal civil de votre Choix, ou devant une juridiction pénale si vous alléguez être victime d'un délit.