



Réengagement téléphonique abusif

Par **Vincou**, le **11/08/2008** à **11:28**

Bonjour, je vais résumer mon problème :
23/11/07 : engagement forfait XXX sur 12 mois
18/06/08 : appel pour option gratuite de 1h/mois puis payant au bout de 1 mois. Je demande et on me précise qu'il n'y a pas de réengagement.
11/08/08 : je me rends compte sur ma facture que je suis engagé jusqu'au 18/06/09 !
Appel au service client puis responsable au téléphone.
Je lui explique que je n'ai rien signé, ni reçu de RAR, ni aucun courrier quelconque à ce sujet.
Il me dit que je n'ai qu'un mois pour me rétracter, je lui explique que ayant mes factures sur le site XXX, et ne regardant pas vraiment celles-ci, je me suis étonné ce mois-ci de voir ces 6 euro pour l'option car j'avais oublié d'appeler pour l'annuler. C'est alors que j'ai vu ma période d'engagement avec XXX qui courrait jusqu'en Juin 2009 !
Aussi, je lui ai précisé leur méthodes à la limite de la loi (réengagement sans signature ni courrier ...).
Il m'a dit qu'il allait régler ça mais ça ne sera visible que dans 1 mois.
Mais dans le doute faudrait-il que j'envoie un RAR ? Que je précise certains textes de loi ?
D'avance merci.

Par **Marion2**, le **11/08/2008** à **11:32**

J'ignore s'ils le font exprès chez XXX, mais j'ai eu un litige avec eux et suite un courrier RAR et plusieurs appels téléphoniques, ils ont fini par régulariser la situation due à une erreur de leur part, mais il a fallu attendre 3 mois !!!

Par **Vincou**, le **11/08/2008** à **11:37**

Voulant résilier à la fin de la date initiale, c'est à dire le 23/11/08, j'espère que dès le mois prochain ce sera régularisé!
Faut-il toujours envoyer un rar pour résiliation chez XXX?
Combien de temps avant déjà?

Par **Marion2**, le **11/08/2008** à **16:22**

En principe, la lettre de résiliation (en RAR, c'est préférable) doit être envoyée 1 mois avant la fin du contrat)

Par **Vincou**, le **11/08/2008** à **16:23**

Il me semblait que c'était 2, mais je crois que la loi a changé en effet.
Et oui en RAR, ... Alors que chez Orange ça se fait pas téléphone!

Par **gloran**, le **13/08/2008** à **15:05**

La loi Chatel de juin 2008 interdit désormais le procédé consistant à facturer une option gratuite sans le consentement du client validant la bascule définitive sur cette option.
Concernant le réengagement, bien entendu vous êtes dans votre droit mais, la question est : que voulez-vous ? rester abonné chez XXX ? dans ce cas, il va falloir composer avec eux. Dans le cas contraire :
- envoyez un recommandé AR de résiliation,
- immédiatement, contactez votre banque pour arrêter les prélèvements,
- si par la suite on vous contacte via une société de recouvrement, transmettez leur le courrier de résiliation, et au bout d'un an, précisez leur que, selon l'article L34-2 du code des postes et communications électroniques, vous ne devez plus rien. (je n'ai jamais entendu parler d'une instance en justice lancée par un opérateur dans ce cours laps d'un an...).

Par **Vincou**, le **13/08/2008** à **15:17**

Merci beaucoup pour votre réponse, je garde les lois à citer en cas de courrier suite à désaccord.
mais bonne nouvelle, sur leur site ma période d'engagement cours de nouveau jusqu'à Novembre 2008.
Je vais appeler aujourd'hui afin d'avoir l'adresse à laquelle envoyer mon RAR.
Je vous tiens au courant si litige il y a.
Vincent : je viens d'appeler et pour mon forfait qui se finit le 23/11/2008, il faut que j'appelle le 10/11/2008 pour résilier, plus besoins de RAR.