



Téléphonie mobile informations mensongères

Par **rachel33**, le **31/05/2011** à **14:49**

Bonjour,
Je suis chez Orange pour la téléphonie mobile, ils m'ont contacté il y a 1 mois une offre de remplacement de mon iPhone 3 pour un iPhone 4 à 9 euros! J'ai fait répéter plusieurs fois car je trouvais l'offre exceptionnelle c'était bien cela. J'ai reçu mon iPhone avec une facture à 229€ je les ai immédiatement appelés, et le service client m'a dit que tout le monde appelait, de ne pas m'inquiéter, qu'ils ne pouvaient pas éditer une facture à 9€ pour la garantie mais que je ne serais débitée que de 9 euros et d'ailleurs je pourrais le voir dans quelques jours sur ma prochaine facture. Me voilà rassurée mais je reçois ma prochaine facture avec une annonce de débit de 229€ pour l'iPhone, je rappelle donc et une fois encore on me rassure en me disant que la correction a été faite et que je n'allais être débitée que de 9 euros... Me voilà rassurée mais quelques jours plus tard c'est bien de 229€ et non de 9€ que je suis débitée sur mon compte. Voilà deux fois que je les appelle ils me disent que mon dossier est aux réclamations, que je vais être remboursée mais cela fait une semaine, le service client refuse de me passer un supérieur, refuse de m'envoyer un courrier de confirmation ou un mail, ils ont été odieux! Je pense que je ne suis pas la seule dans ce cas.
Que puis-je faire pour avoir la garantie d'être remboursée, pour me plaindre de ces pratiques malhonnêtes (peut-être de manière groupée avec d'autres consommateurs, car on doit être nombreux!)
Merci

Par **mimi493**, le **31/05/2011** à **15:10**

LRAR de mise en demeure
Plainte à la DGCCRF
[citation], que je vais être remboursée mais cela fait une semaine, le service client refuse de me passer un supérieur, refuse de m'envoyer un courrier de confirmation ou un mail, [/citation] la hotline est une société prestataire de service se trouvant au Maroc, ils n'ont aucun pouvoir de décision. Le supérieur en question n'est pas un employé d'Orange, il n'a aucun pouvoir de décision non plus.