



Prélèvement abusif par free telecom

Par **cha05**, le **23/01/2008** à **15:44**

Je me suis abonnée chez FREE en janvier 2007 puis résilier mon contrat en février 2007 car ce sont des incompetents, ne savent pas répondre aux questions.
En avril 2007, les frais de résiliation ont été prélevé donc pour moi je n'avais plus rien à faire avec eux.
Surprise, en novembre 2007, je m'aperçois qu'ils m'ont prélevé 440,00 Euros sans me prévenir (aucune facture, aucun contact téléphonique). J'ai donc fait immédiatement opposition au prélèvement et je les ai appelé pour avoir une explication. Le conseiller n'a pas pu me renseigner car je n'existais pas dans leurs bases de données!!!!
Après 3 lettres en recommandé avec accusé/réception, la seule qu'ils m'ont répondu c'est qu'ils avaient bien pris en compte ma demande de résiliation et bien sûr ils ont transmis mon dossier à leur service de recouvrement qui me menace de poursuites au tribunal. Sachant très bien que les menaces fonctionnent et moi-même ayant peur, j'ai donc échelonné le paiement.
Ont-ils vraiment le droit de prélever sur un compte-bancaire après que les frais de résiliation ont été payé?
Les menaces de poursuites au tribunal sont-elles possibles ou non?

Par **tonton77**, le **24/01/2008** à **18:57**

Quel contrat aviez-vous : un engagement de 1 ans , 2ans....
quelles conditions générales accompagnait ce contrat ?

Par **cha05**, le **25/01/2008** à **10:33**

il n'y avait pas de durée d'engagement. Je pouvais résilier à tout moment et c'est ce que j'ai

fais. les frais de résiliation ont été prélevé 2 mois après. C'est pour cela que je ne comprends pas pourquoi ils utilisent toujours mon compte-bancaire et surtout à quoi correspond ce montant d'autant plus qu'ils n'ont pas eu la délicatesse d'envoyer une facture.

Par **tonton77**, le **25/01/2008 à 19:51**

Moi, à votre place, comme je n'ai pas l'habitude de me laisser, je ferais en sorte de les contacter, de pousser à un bon coup de gueule en leur disant que vous allez contacter 60M de consommateurs. Surtout, je ferais en sorte qu'ils ne puissent plus débiter mon compte. Je ne suis pas expert, mais s'il n'y avait pas de contrat à durée fixe je ne vois pas pourquoi votre compte est débité. Attention, ça pourrait être une fraude ! Ne laissez pas ça trainer.

Par **Arielle36**, le **27/01/2008 à 16:47**

Bonjour, je suis moi aussi chez free et ai eu des problèmes avec eux !! J'ai pris mon abonnement en septembre 2007 on me prélevait les 30 € de facturation alors que rien ne marchait. J'ai du téléphoner environ un vingtaines de fois à leur service (+ de 150 € de facture téléphonique) pour que quelqu'un se déplace et face fonctionner Internet, téléphone et TV !! J'ai choisi de ne pas résilier car suivant des cours par correspondance internet est une nécessité pour moi et retourner à France télécom aurait pris encore trop de temps ! de plus si je choisi de résilier maintenant j'en ai pour 80€ car je suis nouvelle !! Par contre lorsque ça a marché, j'ai envoyé une lettre pour demander le remboursement de facture free, de mes factures téléphoniques et un geste commercial pour la gêne ! Je n'ai pour le moment eu que le remboursement des factures free mais je ne compte pas lâcher l'affaire car je trouve leur comportement inadmissible ! Je voulais préciser à Tonton77, moi aussi je ne suis pas du genre à me laisser faire mais lorsqu'on contacte free on tombe sur des opérateurs dans des pays étranger (avec un accent pas très clair) qui eux se foutent pas mal que vous poussiez une gueulante puisqu'ils n'y peuvent rien ! Ils y ajoutent à notre dossier point !! je vous assure que c'est frustrant de gueuler pour rien et de savoir que ça n'a aucun impact !! Si j'ai un conseil : RESTEZ CHEZ FRANCE TELECOM, N'ALLEZ PAS CHEZ FREE !! C'EST UN PEU PLUS CHER MAIS VOUS SAVEZ OU ALLER QUAND VOUS AVEZ UN PROBLEME ET VOUS POUVEZ VOUS ADRESSER A DES PERSONNES EN FACE A FACE !

Par **babine**, le **27/01/2008 à 18:28**

moi aussi je suis à Free j'ai eu un souci en 2005 j'ai eu un peu de mal à la faire changer mais j'y suis arrivée. Je pense que tu as dû te faire prélever cette somme car tu n'as pas retourné le modem ? est-ce cela si non effectivement c'est de l'arnaque mais normalement il faut résilier et renvoyer le matériel sinon ils considèrent que tu l'as gardé et ils prélèvent.