



Prélèvements plus importants que l'échéancier d'abonnement

Par **jlf_jlf_jlf**, le **10/11/2010** à **15:35**

Bonjour,rnrn Au mois de mai, mon opérateur GSM (téléphone mobile) me propose un réengagement de 12 mois pour mon forfait bloqué au prix de 8 euros au lieu de 18. J'accepte et reçois un échéancier mentionnant clairement un prix de 8 euros par mois pour les douze prochains mois.rn Les deux premiers mois sont débités correctement de 8 euros mais les deux suivants sont de 18 euros ("ancien" tarif). J'appelle le service client et la personne me répond que l'échéancier n'est pas contractuel et que je "savais pertinemment que le forfait était de 18 euros" !! Facile comme réponse !rnrn Je fais opposition à ma banque de sorte à ne payer que 8 euros par mois mais rien n'est prélevé car l'opérateur tente à chaque fois de prélever 18euros. Je rappelle qu'il s'agit d'un forfait bloqué, donc aucun dépassement possible lié à l'usage du téléphone.rn Aujourd'hui, ils me menacent via leur service recouvrement et de me poursuivre pour les 36 euros (2x18 euros).rn Que dois-je faire ? Je ne suis quand même pas tenu de payer un montant non contractuel ?!rnrnMerci d'avance :)

Par **Marion2**, le **10/11/2010** à **17:01**

Bonjour,rnrnEnvoyez leur un courrier recommandé AR avec la photocopie de l'échéancier que vous avez reçu en leur demandant de bien vouloir respecter les termes du contrat, sous peine d'une action en justice à leur encontre.rnrnBon courage.

Par **mimi493**, le **10/11/2010** à **19:18**

Et avec la LRAR mettez sur la lettre "ci joint un chèque de ... , n°... sur la banque ... pour les mois d'abonnement de ..., ..., ..." dont le montant est celui des 8 euros x nombre de mois que vous devez en expliquant que malgré le fait que le prélèvement de 8 euros est possible, ils ne l'ont jamais fait.
Agrafez le chèque sur la lettre et pliez-là en deux, collez le recommandé sur la lettre directement (la poste sait très bien faire)
Rajoutez bien dans la lettre, que s'ils coupent la ligne pour non-paiement alors que vous avez payé le montant convenu, vous demandez, en justice, le rétablissement de la ligne, avec dommages et intérêts.

Par jlf_jlf_jlf, le 12/11/2010 à 08:12

Bonjour,
Merci à vous deux pour votre aide.
Cela me conforte effectivement dans mon droit, mais le dossier a atterri au service contentieux malgré mes deux LRAR (faites avant que ça n'arrive au contentieux). La 1ère avait déjà la photocopie de cet échéancier, mais apparemment cela n'a rien changé...
La cerise sur le gâteau c'est que c'est EUX qui me doivent de l'argent (j'ai payé $2 \times 18 = 36$ euros au lieu de $2 \times 8 = 16$ euros, soit 20 euros de trop). Ils ont laissé la ligne fonctionner moins de 2 mois (les minutes du 2ème sont en partie perdues), donc 2×8 euros non payés mais dus. Il on a donc $36 - 16 - 8 - 8 = 4$ euros payés en trop à cet opérateur.
Je n'ai pas l'intention de payer leur soit-disant 36 euros alors qu'ils m'en doivent 4, avec en plus coupure "abusive" (est-ce le terme) de la ligne...
Remarque "hors-sujet" : je trouve quand même déplorable le fait suivant : pour renouveler ou pour s'abonner, un simple appel suffit. Là, le brave type chez xxx peut le faire. Par contre, quand il y a un problème, il n'y a plus personne... Bref, toujours le même principe.
Aide supplémentaire : à quel titre (formule "exacte") dois-je faire référence pour rétablissement de la ligne ?
Merci encore de votre aide ;)