



Communication d'une information erronée par un opérateur tél

Par **Kevincoss**, le **04/07/2016** à **09:19**

Bonjour,

Je vous sou mets le problème suivant.

Mon amie était sous contrat avec un opérateur téléphonique pour 1 an. Elle souhaitait résilier avant le terme. Le contrat précisait qu'il y aurait des pénalités à payer dans ce cas. Mon amie a contacté un opérateur concurrent par téléphone. Le professionnel (intérimaire) qui a répondu à son appel a promis à mon amie de lui rembourser les pénalités et autres frais liés à cette résiliation anticipée et que donc elle était tout à fait en droit de résilier à ce moment là SANS RISQUE. Cette conversation n'a pas été enregistrée d'après l'opérateur.

Se basant sur les propos du professionnel, mon amie a donc résilié son contrat avec son opérateur pour s'engager chez le concurrent. Or finalement, le nouvel opérateur n'a pas respecté ses propos, et n'a donc pas remboursé les frais liés à la résiliation. Mon amie se retrouve alors poursuivie en justice par SFR en paiement d'une forte somme.

J'estime qu'il y a eu là une communication d'une information erronée à un client par un opérateur téléphonique, soit une pratique commerciale trompeuse au sens de l'article L 120-1 du code de la consommation. Cependant, le professionnel nie avoir tenu ces propos. D'où un conflit entre la parole de mon amie contre celle du professionnel.

Qu'en pensez-vous? Je suis assez pessimiste concernant cette affaire, mais peut-être pourriez-vous m'aider? Le problème est que je pense qu'il serait impossible de prouver les propos du professionnel ?

Merci.

Par **morobar**, le **04/07/2016** à **11:15**

Bonjour,

Déjà on pourrait croire que la dette est réclamée par l'ancien opérateur citée et non un autre.

Ceci dit je ne sais comment vous avez appris qu'il s'agissait d'un professionnel

intérimaire.
Comme vous le pensez, c'est une affaire de preuve.
L'article 1315 du code civil joue contre vous.