



Litige avec résiliation orange mobile

Par Visiteur

Bonjour, Je suis vénézuélienne, j'habitais à Montrouge mais depuis le 24 Octobre 2008 j'ai déménagé en Espagne pour réaliser un master d'une durée de 13 mois. J'avais un contrat avec Orange mobile forfait Zap à 25€/mois et un engagement de 2 ans, qui a commencé le mois de novembre 2007. J'ai voulu résilier mon contrat à cause de mon départ à l'étranger. J'ai donc appelé le service client et qu'ils m'ont demandé d'envoyer une lettre recommandée avec des pièces justificatives (lettre d'acceptation de l'école). Ils m'ont dit que je n'avais rien à payer car il s'agissait d'un motif justifié comme l'indiquent les conditions de vente (art 20.3). J'ai donc envoyé la lettre de résiliation avec la lettre d'acceptation de mon école à Madrid comme ils m'ont suggéré. La lettre a été reçue par Orange le 21/10/2008. Normalement ils avaient 10 jours pour répondre à ma demande, mais ils ont mis un mois et demi à me répondre. Sur leur courrier du 12/12 ils m'ont dit que la résiliation serait effective le mois de novembre 2009 et pas 2008! J'ai alors rappelé le service client en janvier au retour des vacances et encore une fois ils m'ont dit que j'avais raison et que je pouvais résilier mon contrat à cause du départ. La dame m'a suggéré de bloquer les prélèvements automatiques ce que j'ai fait. Au même temps, j'ai renvoyé une nouvelle lettre avec la carte d'acceptation de mon école, et ma carte de séjour espagnole. Lorsque l'échéance du paiement est arrivée et ils n'ont pas reçu le paiement, j'ai reçu un appel d'Orange et j'ai encore tout expliqué. Finalement le 21/02/09 j'ai reçu un courrier pour me dire que: "Après étude et analyse de votre dossier, je vous informe que j'ai bien pris en compte votre demande. J'ai donc programmé la résiliation rétroactive de la ligne pour le 04/11/08. La régularisation sera effectuée sur votre compte dans un délai de 3-6 semaines". J'avais compris qu'ils allaient me rembourser pour les mois que j'ai payés en trop (nov.+déc.). Mais au contraire, ils me demandent maintenant de payer 261 euros et ils m'ont envoyé un avis de recouvrement amiable. Je ne sais pas quoi faire car je suis étudiante et je n'ai pas les moyens pour payer 261€ par un service que je ne vais même pas recevoir. De plus, je pense avoir raison d'après les CGV(art 20.3). Quel est votre conseil dans ce cas? si j'ai raison, comment peux-je le prouver? quelles sont les conséquences de laisser la facture impayée? peux-je avoir des problèmes graves?

Par Visiteur

Chère madame,

Depuis l'arrêt de la Cour d'appel de Versailles du 4 février 2004, est réputée abusive la clause insérée dans le contrat d'abonnement téléphonique et qui a pour effet de priver le consommateur de résilier son contrat pour motif légitime.

Le départ à l'étranger correspond bien à un motif légitime et vous seriez tout à fait en droit d'obtenir le remboursement des mois que vous avez payés depuis le mois de novembre 2008.

Il est manifeste qu'Orange n'a pas bien traité votre problème d'où il en a résulté une confusion certaine dans leurs services. Vous ne devez pas être intimidé par leurs vaines tentatives de recouvrement.

Je vous conseille de prendre contact avec eux et de bien contester la mise en demeure tendant à recouvrer des sommes indues. Qu'elles que soient leurs réponses, je vous conseille en suite de les laisser faire.

S'ils prennent la décision de saisir la justice en vue de procéder à une saisie sur votre compte bancaire par exemple, il vous suffira d'aller à l'audience (Vous serez convoquée) et de produire le reçu de votre lettre recommandée daté du mois de novembre ainsi qu'une copie de votre attestation de reçu à l'école espagnole.

Tout devrait bien se passer, c'est fréquent, ne vous inquiétez vraiment pas.

Très cordialement.

Par Visiteur

Je vous remercie énormément de votre réponse rapide.

Je voudrais savoir: si jamais je suis convoquée, est-ce que j'aurai besoin d'un avocat? Ou je peux présenter ces

prouves moi-même?

Normalement, combien de temps en avance l'on reçoit la convocation? Si jamais je ne peux pas assister pas à la convocation, quelle est la procédure à ce moment là?

Merci encore,

Cordialement

Par Visiteur

Chère madame,

Je voudrais savoir: si jamais je suis convoquée, est-ce que j'aurai besoin d'un avocat? Ou je peux présenter ces preuves moi-même?

Vous pouvez vous présenter vous même dans la mesure où votre litige relève de la compétence du juge de proximité et que l'avocat n'est nullement obligatoire devant cette juridiction.

Normalement, combien de temps en avance l'on reçoit la convocation? Si jamais je ne peux pas assister pas à la convocation, quelle est la procédure à ce moment là?

En principe, vous la recevez quelques mois à l'avance, parfois moins. Si vous ne pouvez pas venir le jour même, vous pouvez demander un report d'audience ou encore vous faire représenter par un avocat ou un membre de votre famille proche (parent, frère ou s?ur etc.)

Très cordialement.

Par Visiteur

Parfait, merci beaucoup!