Prélèvements abusif d'un opérateur télécom

Par Visiteur

Bonjour,

Après l'emménagement dans mon nouveau logement, en août, j'ai demandé les services Internet à la société X.
L'ancien propriétaire a récupéré son numéro de ligne dans son nouveau logement.

D'après X, j'ai fait, à ce moment là, une erreur d'inscription. J'ai demandé d'avoir Internet sans passer par les services de France Télécom.
Résultat : l'ancien propriétaire a perdu son numéro de téléphone qu'il avait depuis plusieurs dizaines d'années.

Ce qui m'amène au problème rencontré...
Après de nombreux appels surtaxés, Xme demande de patienter jusqu'à fin novembre, pour que la ligne puisse être définitivement annulée, afin que je puisse annuler mon abonnement Free et en refaire un autre. A ce moment, on m'affirme que la procédure qu'ils doivent mettre en place afin de me créer une ligne me coûtera 20? (tarif que facturent la plupart des fournisseurs d'accès à l'Internet). Cette somme est, d'après eux, la seule chose que j'aurai à payer.
Je n'ai pas la trace de ces appels, mais ils ont été nombreux puisque je suis passé de service en service.

Je laisse passer les fêtes et rappelle hier, soit le 6 janvier, en espérant régler le problème. On m'affirme que, si je veux me réabonner, il m'en coûtera les frais de résiliation de 99?.
A celà s'ajoute tous les prélèvements effectués depuis août.
Si on considère qu'ils ont (ou vont) encaisser janvier, on arrive à un total de :

29.90? x 6 mois + 99? de frais de résiliation
soit un total de 278,40? pour ne jamais avoir eu d'accès à Internet !

Ce qui fait cher "l'erreur de clic"... Et je ne rajoute pas le prix des appels surtaxés.

Merci de m'avoir lu.
En espérant que vous pourrez m'apporter des éléments concrets dans ma démarche de réclamation.

Cordialement

Par Visiteur

Bonjour monsieur,

La réaction de X me semble quelque peu abusive surtout s'agissant du paiement des frais de résiliation ainsi que du prélévement de l'abonnement pour les 6 mois alors que vous n'avez jamais disposé de la ligne internet.

Je pense que vous pourriez agir devant le juge de proximité afin de demander la résolution du contrat pour défaut d'exécution par X de ses obligation, sur le fondement de l'article 1184 du Code civil.

En effet, l'érreur que vous avez fait au moment de votre inscription ne me parait nullement de nature à permettre à free de vous prélever l'abonnement tous les mois.

Je vous conseille donc de négocier directement auprès de Free au moins la suprréssion de ces frais de résiliation.

Bien cordialement,

Je reste à votre entirèe disposition.