



Fxxxxxx mensonge par téléphone - droit de rétractation

Par Jorlin

Bonjour,

Je suis en litige avec Fxxxx sur un dossier de rétractation.

Le 16 Juin, je reçois le matériel Fxxxx.

Dans la foulée, pour cause de déménagement, je dois me rétracter, mais le déménagement est incertain.

J'appelle le service rétractation à plusieurs reprises pour qu'il me donne la marche à suivre concernant la rétractation.

Ils me répondent de ne pas m'inquiéter concernant le délai :

tant qu'il n'y a pas de facture et que la ligne ne sera pas installée, il n'y aura pas de frais de rétractation les 14 jours courent toujours.

Cela m'a été assuré à au moins deux reprises, par le service résiliation avec deux conseillers différents lors de conversations téléphoniques enregistrées.

Mon déménagement se réalisant, je me rétracte avec 4 jours de retard sur ce délai, mais je suis dans la promesse de fxxxx : pas de facture, pas de ligne installée : pas de frais de résiliation.

Par rapport à ce litige de facturation de résiliation, j'aimerais savoir ce que je peux faire sachant que les conversations sont enregistrées par free.

J'ai pensé à faire un signalement sur signal.conso.gouv.fr concernant une pratique commerciale abusive mais j'aimerais aussi savoir comment obtenir les enregistrements des conversations téléphoniques de fxxxx et vos éventuels conseils pour obtenir réparation.

Merci par avance,

Bien à vous.

Par morobar

Bonjour,

Dès l'inscription, vous avez reçu un identifiant vous permettant de suivre la concrétisation et les différentes étapes de la mise en ?uvre de votre ligne.

En général la mise en service est concomitante à la réception du matériel.

J'ignore pourquoi vous n'avez pas résilié dans les délais, mais le déménagement incertain paraît peu réaliste.

Le code de procédure civile indique:

==article 11

Les parties sont tenues d'apporter leur concours aux mesures d'instruction sauf au juge à tirer toute conséquence d'une abstention ou d'un refus.

Si une partie détient un élément de preuve, le juge peut, à la requête de l'autre partie, lui enjoindre de le produire, au besoin à peine d'astreinte. Il peut, à la requête de l'une des parties, demander ou ordonner, au besoin sous la même peine, la production de tous documents détenus par des tiers s'il n'existe pas d'empêchement légitime.

==

Encore faut-il que les conversations en registrées le soient et que le délai de conservation des archives soit suffisant.