



Est ce qu'on peut attaquer Oxxxxe en justice? :-)

Par DavidJ59

Bonjour à tous

Alors je vous explique ma situation, j'ai récemment fait tombé mon iPhone qui s'est fissuré au niveau de l'appareil photo.

J'appelle Oxxxxe car j'ai une assurance avec mon forfait, je tombe sur quelqu'un de très peu aimable qui me maintiens que je n'ai pas d'assurance pour mon téléphone et que j'aurai besoin d'en acheter un pour déclarer un sinistre.

Je lui demande donc si je peux parler à quelqu'un d'autre qui pourrait retrouver mon contrat d'assurance. Il me demande « pensez vous que je sois incapable de faire mon travail? » - je vous avoue que ma réponse a été de lui dire que oui, car je savais que j'avais une assurance (mais pas le numéro en tête pour lui rappeler), il me propose de raccrocher et rappeler et de voir si un autre de ses collègues pourrait m'aider. Je lui dis, non c'est à lui de me transférer à un responsable. Il me répond ok et raccroche.

Une heure plus tard, je reçois un e-mail me disant « Le blocage de votre carte SIM a été pris en compte »

Je ne peux donc plus appeler. Alors ma question pour les pros de la loi consommateur, c'est, y a t'il un moyen de remonter jusqu'à ce conseiller? Un moyen de prouver que c'est lui ?

J'appellerai bien évidemment demain matin pour qu'on me remette la ligne mais mon souci c'est qu'un télé conseiller puisse faire ceci impunément. Ce n'est peut être même pas son coup d'essai.

Est ce qu'oxxxx est tellement un monstre que ce genre de personne est intouchable?

Merci

David

Ps: j'ai appelé après qu'il ait raccroché et tombé sur un conseiller aimable qui m'a bien confirmé avoir une police d'assurance et m'a aidé à déclarer le sinistre.

Par yapasdequoi

Bonjour,
Attaquer en justice ? Mais pour quel préjudice puisque votre litige semble résolu ? Et vous n'avez aucune preuve de ces échanges erronnés.

Demandez plutôt un geste commercial au FAI, qui le fait assez facilement en cas de réclamation.
Ensuite, il note en interne ses employés, lesquels sont sujets à un turn over élevé... ne cherchez pas pourquoi.

L'autre solution étant de passer à la concurrence.

Par DavidJ59

Je vous avoue que le sujet était un peu accrocheur mais je n'avais pas l'intention de les attaquer. Ce que je déteste ce sont les personnes qui font des choses qui ne sont pas sanctionnés.

Mon litige n'est pas résolu car aujourd'hui je n'ai pas ligne téléphonique. Et je pense que ça a un lien avec cette conversation car a aucun moment je n'ai demandé de bloquer ma carte SIM et pourtant j'ai reçu la confirmation de blocage de ma carte SIM suite à mon appel.

Mon litige est avec cette personne, et ma question était de savoir si je pouvais atteindre cette personne pour chercher à le sanctionner.

Par yapasdequoi

Non vous ne pouvez pas atteindre la personne. C'est son employeur qui peut la sanctionner, s'il a des éléments pour. En attendant votre litige n'est pas avec cette personne mais avec le FAI. Qui rétablira votre ligne si vous lui demandez.