



## Prélèvement FAI non autorisé

-----  
Par matimat2k4

Bonjour,

J'ai souscrit un avril à un FAI. Le mois dernier, au lieu de payer 30 euros je me suis prélevé de 50 euros. Je regarde ma facture et on m'indique option Mc Afee 5 euros et rattrapage option Mc Afee 15 euros. J'appelle le FAI qui m'indique que l'option a été souscrite par le conseiller à mon inscription alors qu'elle ne m'a jamais été proposée, que je n'ai rien demandé et qu'elle n'a jamais été utilisée. La personne m'indique l'inscrire au dossier et que je devrais avoir un retour sous 15 jours par mail concernant le remboursement qui se fera soit par virement soit par déduction sur ma prochaine facture.

Aujourd'hui, pas de mail, pas de virement et je viens de recevoir ma dernière facture et pas de déduction. C'est la deuxième fois qu'ils me font le coup la première fois c'était avec une carte sim que je n'avais pas reçu, ils m'avaient dit d'aller en magasin, le magasin m'avait dit de la payer (10 euros) et que je me ferai rembourser mais le fournisseur n'a pas voulu disant que j'avais pris moi l'initiative.

Que puis-je faire ? Si j'envoie un recommandé ça va me coûter plus cher mais c'est trop facile je me dis que s'ils font ça à tout le monde...

-----  
Par ESP

Bienvenue,

Avez vous regardé sur le site en ligne, si vous pouvez voir l'annulation de l'option ?

-----  
Par matimat2k4

Oui l'option a bien été annulée elle ne m'a pas été facturée ce mois là ce que je cherche maintenant c'est à me faire rembourser.

-----  
Par yapasdequoi

Bonjour,

Après réclamation par courrier RAR au fournisseur, vous pouvez saisir la DGCCRF pour signaler cette vente forcée.  
[url=https://signal.conso.gouv.fr/]https://signal.conso.gouv.fr/[url]

-----  
Par matimat2k4

oui sauf que le RAR va me coûter quasi un tiers du montant de ce qu'on me doit. Ne puis-je pas faire opposition sur le prochain prélèvement ?

-----  
Par yapasdequoi

Non, puisque l'option a été résiliée, le montant prélevé correspond à votre abonnement et vous devez le payer.

NB : les frais d'opposition sont aussi élevés (une quinzaine d'euros) et moins chers qu'une RAR.

-----  
Par matimat2k4

Le montant correspond à une option à laquelle je n'ai jamais souscrite pourquoi devrai-je payer ???

-----  
Par yapasdequoi

Parce que le prélèvement futur ne couvre pas cette option.

" l'option a bien été annulée elle ne m'a pas été facturée ce mois là ce que je cherche maintenant c'est à me faire rembourser."