



Vente forcée par téléphone

Par N57

Bonjour,

Je viens vous demander conseil à cause d'une vente forcée par un opérateur téléphonique.

Je présente le cas :

Il y a quelques semaines, j'ai reçu un appel en numéro privé auquel j'ai répondu. C'était le commercial d'un opérateur téléphonique (Bouygues) qui souhaitait me présenter un offre internet/téléphone/télé et une offre téléphonie portable. J'ai donc donné les renseignements que le conseiller me demandait pour qu'il me créait un espace où je n'aurai qu'à valider ma commande.

Avant d'accéder à ce lien, j'ai précisé que je souhaitais avoir un délai de réflexion et demandé confirmation que cela ne m'engageait à rien tant que je ne validais pas. Ce à quoi il m'a répondu que l'offre n'était valable que 5 jours mais que tant que je ne validais pas la commande par internet ou que je ne renvoyais pas le formulaire qu'ils allaient m'envoyer ça ne m'engageait à rien.

Je précise qu'il a exigé mon rib pour pouvoir m'envoyer l'offre par mail (je reconnais mon erreur!)

A la suite de quoi il devait me recontacté sous 5 jours mais je n'ai pas donné suite car plus intéressée suite à certains avis.

A la suite de ça, j'ai reçu des sms m'indiquant que mon matériel box internet allait m'être livré.

J'ai donc contacté leurs services pour leur indiquer que je n'avais jamais accepté l'offre et que je la refusais. Après cela, j'ai reçu un mail m'indiquant que mon refus avait été pris en compte.

Malgré tous, j'ai reçu de nouveau sms et un avis de passage dans ma boîte aux lettres.

J'ai donc rappelé, ré indiquer l'historique de la situation et la nouvelle personne que j'avais en ligne m'a dit que mon refus n'avait pas été enregistré mais qu'elle le faisait de suite.

Quelques jours plus tard je n'avais plus internet chez moi car ils avaient récupéré ma ligne. Je les ai donc rappelé, et ils m'ont simplement conseillé de contacter mon fournisseur d'origine pour qu'il récupère ma ligne.

Après quoi j'ai rappelé leurs services pour qu'ils me trouvent une solution pour me connecter le temps que mon fournisseur puisse faire les démarches nécessaire mais ils n'ont jamais pu me proposer de solution à moins de récupérer leur matériel à la poste. Chaque fois j'ai insisté sur mon refus d'accepter leur offre et sur mon absence quelconque de signature ou de validation!

Aujourd'hui je me retrouve sans internet ni télé ni téléphone le temps que mon fournisseur d'origine puisse recréer mon compte client.

Cependant je viens vous demander conseil car une prévision de prélèvement apparaît sur mon compte bancaire et je souhaite savoir comment m'y opposer sans que les frais d'opposition soient à ma charge!

Je souhaite également savoir quelles actions puis-je mener pour dénoncer leur pratique et à quels dédommagements puis-je prétendre?