



Facture Orange exorbitante suite mises à jour automatiques mobile

Par **CPM**, le **31/03/2014** à **10:03**

Bonjour,

j'ai un forfait Orange Professionnel très simple à mon nom et avec peu de forfait data. En mettant ma carte Sim dans le portable de mon mari, la mise à jour de son portable s'est effectuée automatiquement sans mon autorisation ni la sienne et a généré une facture de 850 euros TTC Orange sur mon compte. Après avoir appelé la hotline d'Orange qui "botte en touche" et avoir envoyé une lettre en AR pour indiquer que je rejeterai le prélèvement, j'ai reçu une réponse par e-mail d'un téléconseiller Orange (Orange qui ne m'a toujours pas envoyé le détail de ces fameuses "data"). Ce dernier m'a répondu par une lettre truffée de fautes et dans un style chantage odieux (si vous ...vous vous exposez à des pénalités et poursuites...nous vous proposons l'échelonnement...nous pouvons couper votre ligne etc...).

Ma question est donc :

A quoi je m'expose à travers le rejet de ce prélèvement d'un montant abusif et que je pense non fondé (pas d'information ni autorisation de ces mises à jour automatiques...)?

Et quelles sont mes possibilités d'actions pour éviter le paiement de cette facture ?

Merci d'avance,

Bien cordialement

Par **aguesseau**, le **31/03/2014** à **12:06**

bjr,

je vous conseille de vous rendre dans une boutique orange ou il vous sera sans doute plus facile d'exposer votre situation.

cdt

Par **moisse**, le **31/03/2014** à **12:13**

Bonjour,

[citation] la mise à jour de son portable s'est effectuée automatiquement sans mon autorisation ni la sienne [/citation]

Que vous dites.

En effet mon mobile prévoit une mise à jour automatique, ou manuelle selon une case à cocher.

J'ai choisi manuel, afin de bloquer tout téléchargement ou réseau d'itinérance à mon insu. Il est à craindre qu'une mauvaise configuration du mobile, ou une négligence par méconnaissance ait pu aboutir à une autorisation automatique.

Par **CPM**, le **31/03/2014** à **12:25**

Aller dans une boutique ne me sera pas d'une grande aide puisque l'agence ne peut pas consulter le détail des consommations data (c'est ce qu'il dise).

Par contre l'arrêté du 1 février 2002 relatif aux factures des services téléphoniques article 10 oblige l'opérateur à me fournir ce détail.

Suite au prochain épisode.

J'envoie de ce pas une lettre avec AR afin d'obtenir ce détail.

Par **Lag0**, le **31/03/2014** à **13:15**

Bonjour,

Vous accusez Orange alors qu'il n'y est pour rien !

Si c'est le mobile qui a décidé de se mettre à jour, c'est le mobile qui est en cause, pas le fournisseur de ligne.

Si quelqu'un peut être mis en cause, c'est donc le fabricant du mobile, pas Orange.

Orange n'a fait que comptabiliser les datas échangés entre le mobile et le serveur de mise à jour.

Par **CPM**, le **31/03/2014** à **15:04**

Je suis désolé de vous contredire, mais quand vous achetez un mobile Orange, vous avez ce que l'on appelle des applis installées d'office et que l'on ne peut retirer. Ces applis ne peuvent être retirées et donc se mettent à jour ...CQFD.

Par ailleurs, cela ne retire rien au fait qu'Orange ne respecte pas l'arrêté ci-dessus nommé, les juristes apprécieront.

Par **Lag0**, le **31/03/2014** à **15:13**

Vous n'aviez pas précisé que c'était un mobile Orange !
Vous auriez pu mettre votre carte SIM Orange dans n'importe quel mobile.

Pour ce qui est de l'article 10 de l'arrêté du 01/02/2002, il parle de facture détaillée et concerne les communications voix, pas data.

Par **CPM**, le **31/03/2014** à **15:43**

Merci de votre aide. Je poursuis mes investigations afin d'obtenir le détail de cette facture.