

OBJET : RECOURS DE SECOND NIVEAU – MISE EN DEMEURE

Motifs : Demande de justification de créance, contestation de rétractation, refus de vente et demande d'indemnisation

N/Réf. Client : [IDENTIFIANT ABONNÉ MASQUÉ]

Ligne concernée : [NUMÉRO DE LIGNE MASQUÉ] (Contrat Free Flex - Google Pixel 8a)

Courrier précédent (Niveau 1) : Réponse de vos services du 04/08/2026

EXPÉDITEUR :

Monsieur [NOM MASQUÉ]

[ADRESSE MASQUÉE]

DESTINATAIRE :

FREE MOBILE

Service National Consommateur

75371 Paris Cedex 08

[VILLE MASQUÉE], le 5 août 2026

Monsieur le Directeur du Service National Consommateur,

Conformément aux directives du Médiateur des Communications Électroniques, je vous adresse ce recours de second niveau à la suite du traitement de mon dossier par votre Service Abonnés (courrier du 04/08/2026).

Titulaire d'un contrat de location Free Flex (Google Pixel 8a) arrivé au terme de ses 24 mois, j'ai réglé l'intégralité des loyers dus. Depuis la régularisation d'un retard de paiement le 19 juillet 2026, je demande expressément à lever l'option d'achat fixée à 72 €.

Cependant, je fais face à une série de blocages et de courriers contradictoires. Par la présente, je vous mets en demeure de justifier juridiquement et contractuellement les points suivants :

1. L'attribution d'une « rétractation » non sollicitée et infondée

Vos services affirment dans un courriel que mon dossier fait l'objet d'une « demande de rétractation du 14/07/2026 ». Je conteste formellement cette allégation : je n'ai jamais demandé de rétractation, je n'ai signé aucun bordereau en ce sens, et je souhaite au contraire conserver l'appareil.

- Demande : Je vous mets en demeure de me fournir la preuve matérielle de cette prétendue rétractation (enregistrement d'appel, signature électronique ou log de validation depuis l'Espace Abonné).

2. Le défaut d'explication et de fondement de la somme de 608,76 €

Votre automate m'a adressé le 29 juillet 2026 une injonction de payer réclamant la somme de 608,76 €. Une créance doit être motivée lorsqu'elle est contestée.

- Demande : Je vous demande de m'expliquer précisément le calcul mathématique de cette somme pour un appareil usagé de 2 ans, et de m'indiquer la clause exacte des Conditions Générales justifiant une telle facturation.

3. La contradiction de vos services et la confusion des régimes juridiques

Mon dossier mélange actuellement des notions juridiques incompatibles : une « résiliation pour impayé » (pourtant régularisée) et une « rétractation ». Pire, en réponse à ma première contestation, votre Service Abonnés m'a écrit le 04/08/2026 : « Nous constatons qu'aucune facturation ne s'affiche sur votre dossier ».

- Demande : Je vous demande de clarifier cette situation : comment pouvez-vous me réclamer 608,76 € par courriel automatique tout en reconnaissant l'absence de dette par courrier officiel ?

4. Le manquement à l'obligation d'information et le refus de vente (72 €)

Malgré mes déplacements en boutique et mes multiples appels au 3244 où j'ai clairement exprimé ma volonté de conserver le téléphone et de régler les 72 €, aucune procédure ne m'a été proposée, et les appels ont été interrompus par vos conseillers.

- Demande : Je vous demande d'expliquer pourquoi ma demande d'achat n'a jamais été traitée et pourquoi le règlement de cette option d'achat est techniquement bloqué, ce qui s'apparente à un refus de vente (Art. L. 121-11 du Code de la consommation).

En conséquence, je vous mets formellement en demeure de procéder, sous 15 jours, aux actions suivantes :

- Annuler définitivement toute créance ou pénalité infondée de 608,76 €.
- Débloquer mon Espace Abonné pour me permettre de procéder au règlement immédiat de l'option d'achat contractuelle de 72 €.
- M'adresser l'attestation de transfert de propriété du terminal.
- M'envoyer une copie du contrat Free justifiant vos procédures actuelles.
- Procéder au versement d'une indemnité forfaitaire évaluée à 150 € (montant restant ouvert à la discussion dans le cadre d'une résolution amiable) en réparation du temps, de l'énergie et des désagréments subis, et en remboursement de mes frais postaux (Lettres Recommandées).

À toutes fins utiles, je vous précise que des signalements ont été effectués auprès de la DGCCRF (SignalConso) et de l'ARCEP. Le Médiateur des Communications Électroniques (Dossier n° [N° DOSSIER MASQUÉ]) a été saisi le 04/08/2026 et attend l'épuisement de ce recours pour statuer.

À défaut d'une réponse justifiée et d'une résolution amiable dans le délai imparti, le dossier sera renvoyé devant le Médiateur, puis devant le Tribunal de proximité compétent avec une demande formelle de dommages et intérêts pour résistance abusive.

Dans l'attente, je vous prie d'agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

[NOM MASQUÉ]

[SIGNATURE MASQUÉE]