



Avis d'assignation devant le tribunal par intrum justicia et neuf

Par **Elo26**, le **11/04/2009** à **14:39**

Bonjour,
Je reçois un courrier d'intrum justicia me disant "avis d'assignation devant le tribunal". Au début du mois 04/08, on a eu des soucis de connection : tel coupé pt des heures, ainsi qu'internet, puis le 19/04/08 notre ligne est arrachée par un camion : le fil traîne par terre, donc plus de ligne. Après maintes appels, fax et courriers, personne n'est venu nous dépanner, et fin juin, pour les faire réagir, nous avons décider de faire opposition aux prélèvements car on payait tjs les factures sans avoir de ligne !! Début 07/08, nous rappelons au travail de mon mari, et une dame de SFR nous dit qu'ils ont fusionné et on explique notre problème, et elle nous dit de faire un courrier, que c'est pas normal de ne pas avoir été dépanné, et que tout va s'arranger...
C'est ce que l'on fait, et nous réclamons bien évidemment les 2 mois payés sans prestations.
Et après ça, tjs rien, pas de nouvelles, de courriers accusant réception... Mon mari a rappelé 2 fois durant l'été, pas de nouvelles. Donc, étant fort agacés et tjs sans téléphone ni internet depuis avril, nous décidons de changer d'opérateur et de retourner à FT. Le 11/09/08, je sors donc de chez FT avec mon abonnement et ma box, et lors de la rédaction du contrat, je lui dit que nous n'avons plus de ligne depuis le 19/04, qu'elle a été arrachée, et elle me répond : "oui, je sais, c'est dans l'ordi..."!!!! FT était venu réparer les lignes, mais ne nous avait pas rebranché au poteau, dans le boîtier !!!
Et depuis, nous recevons de temps en temps des factures de SFR, et des assignations diverses d'intrum justicia nous demandant de régler des factures qui sortent d'on ne sait où, et le montant augmente à chaque fois !!!
Ils font tous la sourde oreille à nos demandes, courriers, mails, et du coup, nous ne savons plus quoi faire. Ont-ils le droit de nous haceler comme ça alors qu'il ne sont jamais venus réparer notre ligne, et que depuis 09/08, nous sommes chez FT et qu'ils ont eux-mêmes résilié notre contrat ?
Merci beaucoup pour votre réponse.

Par **jeetendra**, le **11/04/2009** à **16:58**

bonjour, saisissez sans tarder la dgcrf, 60 millions de consommateurs, la clcv, afin que votre fournisseur d'accès qui se [fluo]défosse sur France Télécom[/fluo], en ne prenant pas ses responsabilités et engagements contractuels, et de surcroît fait la sourde oreille (inertie), non seulement cesse ses poursuites, harcellements (instrum justicia), mais répare [fluo]entièrement votre préjudice [/fluo]sous peine de suite judiciaire (juge de proximité), lisez attentivement le copié collé de www.cejem.com, courage à vous,

cordialement

[s]L'actualité de la responsabilité contractuelle des fournisseurs d'accès

rn

mardi 6 juin 2006, par Marlene Trezeguet de www.cejem.fr

[s]com

rn

Avec le développement du haut-débit grand-public [1], le nombre de plaintes enregistrées, à l'encontre des fournisseurs d'accès [2], ne cesse d'augmenter. En 2005, la DGCCRF [3] a enregistré 14755 plaintes concernant le secteur de l'internet, soit une augmentation de 79 % en un an et de 405 % depuis 2002 ! Bien-sûr, il ne faut pas interpréter ces chiffres comme révélateurs d'une dégradation des services proposés.

rn

Ces chiffres se justifient par l'augmentation massive des ménages disposant d'une connexion internet haut-débit et la publicité faite autour des procédures engagées par les associations de consommateurs. Il est toutefois éloquent de constater que l'internet connaît davantage de plaintes que le fixe ou le mobile [4]. La question de la responsabilité contractuelle des fournisseurs d'accès revêt donc une importance primordiale.

rn

[fluo]Sur l'ensemble des plaintes enregistrées par la DGCCRF en 2005, l'inexécution du contrat et les défaillances dans le service sont le plus souvent invoquées [5]. Dans la pratique, l'inexécution du contrat ne devrait pas poser de problèmes majeurs. La LCEN, instituant une responsabilité contractuelle de plein droit (article 15) peut être utilement invoquée, comme en témoigne la décision du juge de proximité de Dijon. [fluo]

rn

[fluo]Plus délicate par contre est la question relative à la défaillance du service. Avec la concurrence acharnée entourant les offres d'accès à l'internet, les fournisseurs d'accès n'hésitent pas à vanter, de manière excessive, les mérites de leurs services [6] et à se retrancher derrière la barrière de la technique pour en justifier les défaillances. L'arrêt du 16 mars 2006, pris en application de l'article L. 121-83 du code de la consommation, devrait permettre une meilleure protection des consommateurs.

[fluo]

rn

[fluo]L'affaire UFC contre Free, juge de proximité de Dijon, 10 novembre 2005

rn

L'affaire est d'une grande importance et mérite un commentaire puisque c'est le premier jugement fondant sa solution sur l'article L. 121-20-3 du code de la consommation, disposition issue de l'article 15 de la LCEN, instaurant une responsabilité contractuelle de plein droit [7].

[fluo]

rn

[fluo]En l'espèce, l'UFC, abonnée à un forfait haut débit auprès de Free, avait demandé en septembre 2004 à ce qu'il soit procédé au dégroupage total de la ligne afin de ne plus avoir à payer l'abonnement téléphonique à France Telecom. [fluo]

rn

[fluo]La connexion internet fut totalement interrompue, peu de temps après, malgré les lettres de réclamation de l'UFC tandis que France Telecom continuait de prélever les frais de communications téléphoniques et d'abonnement

[fluo]

rn

[fluo]La société Free invoqua, pour sa défense, ses rapports difficiles avec la société France Telecom, chargée de débrancher la ligne pour rendre effectif le dégroupage, et que ce défaut de branchement devait être considéré comme le fait d'un tiers, réunissant les conditions de la force majeure. Cet argument fut balayé sur le fondement des articles 1134 du Code civil et L. 121-20-3 du code de la consommation. Il fut décidé que

[fluo]

rn

«[fluo] la société Free, qui invoque le fait d'un autre fournisseur d'accès, ne rapporte pas la preuve du fait imprévisible et irrésistible, la perte de connexion découlant d'un défaut de câblage ou d'une autre manipulation, n'étant nullement une circonstance imprévisible, mais au contraire parfaitement connue du fournisseur d'accès dont il lui appartient de prévenir les conséquences dans ses relations avec ses clients ».

[fluo]

rn

[fluo]Le juge conclut donc que

[fluo]

rn

[fluo]« la société

Free n'est pas fondée à s'exonérer de sa responsabilité en se retranchant derrière des problèmes techniques découlant de ses relations avec France Telecom pour justifier le fait qu'elle n'a pas fourni le service comme elle s'y était engagée par contrat ; [...] UFC 21 n'a pas à supporter les conséquences de difficultés découlant de relations qui lui sont étrangères ».

Le juge prononça la résiliation du contrat aux torts exclusifs de la société Free, sur le fondement de l'article 1184 du Code civil. En outre, l'UFC se voit attribuer le paiement de dommages et intérêts « en compensation du préjudice découlant de l'absence de service pendant près de neuf mois » comprenant :

- les prélèvements effectués sans contrepartie de novembre à janvier (après cette date, l'UFC a fait opposition aux paiements),
- les frais découlant des formalités d'envoi de courriers,
- les frais d'opposition à prélèvements,
- les frais de dégroupage,
- les frais de communications et d'abonnement facturés par France Telecom pendant les neuf mois,
- et enfin la réparation du préjudice pour absence partielle du service pendant cette même période.

Est clairement illustrée la double fonction de la responsabilité contractuelle : procurer au créancier une satisfaction par équivalent et réparer le préjudice que lui a causé l'inexécution [8]. Toutefois, on ne peut qu'être étonné par la période prise en compte pour le calcul du préjudice. En s'opposant aux paiements, l'UFC a usé de l'exception d'inexécution ou *exceptio non adimpleti contractus*, ce qui a pour effet de suspendre l'exécution du contrat. De plus, la juridiction de proximité avait été saisie bien avant la fin de cette période [9].

Ce jugement nous montre, d'une part, le peu de clémence accordé au fournisseur d'accès et, d'autre part, que la responsabilité « globale » [10] de l'article L. 121-20-3 du code de la consommation, permettant aux consommateurs de n'avoir qu'un correspondant unique, est une arme redoutable.

Il est toutefois rare que les litiges dans ce domaine soient portés devant les tribunaux. D'où l'utilité de l'article L. 121-83 du code de la consommation et l'arrêté du 16 mars 2006 pris pour son application.

L'arrêté du 16 mars 2006 relatif aux contrats de services de communications électroniques

L'article L. 121-83 du code de la consommation [11] énonce que les contrats souscrits par un consommateur avec un fournisseur de services de communications doivent comporter un certain nombre d'informations telles que « les services offerts, leur niveau de qualité et le délai nécessaire pour en assurer la prestation », « les compensations et formules de remboursement applicables si le niveau de qualité des services prévus dans le contrat n'est pas atteint » et « les modes de règlement amiable des différends ».

L'arrêté du 16 mars 2006 précise le contenu de ces informations. Afin de satisfaire à l'obligation d'information sur le niveau de qualité des services offerts, le contrat doit énoncer a minima :

- « le délai de mise en service »,
- « le niveau de qualité minimum garanti pour chacune des caractéristiques techniques essentielles définies dans l'offre, telles que le débit, la capacité ou toute autre caractéristique susceptible d'être mesurée »,
- « le délai de rétablissement du service lorsque celui-ci est interrompu »,
- « le délai de réponse aux réclamations ».

Il est précisé que « chaque information est fournie de façon précise et quantifiée dans l'unité appropriée ». De plus, le contrat doit faire apparaître « les compensations et formules de remboursement » si « le service n'a pas été fourni ou lorsqu'il l'a été sans respecter le niveau de qualité contractuel ».

Cet arrêté appelle plusieurs remarques.

Tout d'abord, il sonne le glas des incertitudes techniques entourant les offres de fourniture d'accès [12]. Les consommateurs auront une meilleure visibilité des différentes offres qui leur seront soumises et pourront ainsi mieux juger des différences de prix et de services.

Pour mieux atteindre cet objectif, le CNC [13] recommande, en outre, la mise à disposition de fiches d'information pré-contractuelles standardisées faisant « apparaître clairement les caractéristiques principales des offres [...] élaborées sous forme de tableau, selon une présentation harmonisée quant aux libellés des champs et à leur nombre minimal » [14].

Ensuite, l'arrêté impose aux professionnels de prévoir dans les contrats une grille d'indemnités forfaitaires en cas d'inexécution totale ou partielle du contrat. Plus qu'une indemnité, il peut être prévu la résiliation du contrat [15].

Si le principe est louable, on peut toutefois s'interroger sur l'évaluation de ces indemnités. Quelle en sera la base de calcul ? Ces compensations prendront-elles en compte le préjudice subi par le consommateur, à l'instar du jugement précédemment commenté ?

En ce qui concerne, enfin, le délai de réponse aux réclamations, le CNC recommande l'adoption, par tous les opérateurs, d'un dispositif de traitement des réclamations, strictement encadré, permettant au consommateur, en cas de silence de l'opérateur pendant 2 mois, de saisir une instance de médiation [16].

Les dispositions de l'arrêté seront applicables à partir de décembre 2006. Il est à souhaiter que les opérateurs suivent également les recommandations émises par le CNC afin que la confiance dans l'économie numérique ne soit plus une chimère.

Par **Elo26**, le **11/04/2009** à **20:27**

Merci beaucoup pour votre réponse très rapide, ça me soulage car je suis enceinte de 8 mois 1/2, je suis alitée et j'en ai franchement marre de leur attitude.

Je voulais savoir comment joindre la dgcrf, 60 millions de consommateurs, la clcv, je ne connais pas tous ces organismes et ne sais pas où ils se situent.

Encore merci.

E. MERLIN

Par **jeetendra**, le **11/04/2009** à **20:48**

bonsoir, contactez les organismes dont vous avez les coordonnées ci-joint, ils vous aideront, bon courage à vous, bonne fête de pâques

CDAD de la Drome
2, Place du Palais
BP 2113
26021 Valence Tél. : 04 75 75 49 19

Confédération locale de la consommation, du logement et du cadre de vie (CLCV) Organisation des usagers et consommateurs pour la défense de leurs intérêts et la promotion de leurs droits
VALENCE 13, Allée Hippolyte Taine
04 75 55 61 40

CIFF - CIDF Mise à disposition gratuite du public et en priorité des femmes de toutes informations utiles dans les domaines juridiques professionnel, économique, social et familial
VALENCE Maison Dupré Latour
6, rue du Lieutenant Bonaparte 04 75 82 06 10

Union départementales des associations familiales 26 UDAF
Défense des intérêts matériels et moraux des familles
VALENCE 2, rue Lapérouse 04 75 78 20 00

Par **Elo26**, le **11/04/2009** à **22:18**

Merci beaucoup pour les réponses, je prendrai contact dès lundi.