



Litige avec un fournisseur d'accès internet (aliceadsl)

Par **Sev77**, le **30/04/2008** à **17:20**

Bonsoir,

Je me permets de vous contacter pour ma soeur qui rencontre un litige avec le fournisseur d'accès ALICEADSL.

Contexte : Ma soeur a résilié son contrat ADSL auprès d'Alice en octobre 2007. Elle a reçu en début de cette semaine une mise en demeure d'huissier de leur part pour régler la somme de 99 euros.

Réaction : Elle a contacté ce fournisseur pour en connaître la raison. Motif énoncé : Le modem n'a pas été renvoyé. Or, après leur avoir confirmé qu'elle l'avait expédié en recommandé et qu'elle avait l'avis de la poste, il lui a été répondu qu'ils avaient effectivement reçu le modem mais que celui-ci aurait dû être renvoyé avant le 28 janvier 2008 (elle avait adressé le tout le 30 janvier). Il lui ont indiqué qu'elle n'avait aucun recours et qu'elle devait payer la somme de 99 euros !!!

Question : Est ce légal ? A t elle un moyen de recours ? Si oui, lequel ? Quelle démarche entreprendre ?

Merci par avance pour vos conseils avisés.
Cordialement

Séverine

Par **gloran**, le **01/05/2008** à **23:35**

Bonjour,

Je viens de lire les conditions générales d'utilisation de Alice : le modem doit être rendu dans les 30 jours par recommandé.

Il peut être judicieux de prendre connaissance de son contrat au moment de résilier :)

Vérifiez bien l'enchaînement et la chronologie :

- date d'envoi du courrier de résiliation,
- date de prise en compte effective de la résiliation par Alice, en tenant compte notamment du préavis. Sauf erreur de ma part, chez Alice le préavis est de 2 mois. Ca nous fait quelque part courant décembre.

J'ai trouvé sur le net un cas similaire, modem Alice retourné avec un jour de retard. La personne a contacté la DGCCRF qui est intervenue :

<http://www.commentcamarche.net/forum/affich-5255993-prelevements-abusif-chez-alice-modem>

(cherchez dans la page le chiffre 99 :)

DGCCRF :

<http://www.minefi.gouv.fr/DGCCRF/>

(lien "résoudre un litige de consommation", dicit le forum).

Essayez google avec "modem alice 99 euros", vous n'êtes pas seule.

Autre chose : le processus de recouvrement.

Vous avez été contactée par un huissier. ATTENTION : ici l'huissier agit comme société de recouvrement, régie par le décret 96-1112, pas comme auxiliaire de justice. Donc, à ce niveau là, la justice n'est pas concernée. Si cet huissier vous menaçait de saisie et autre joyeuseté dans le cadre du recouvrement "amiable" (c'est le nom...), il commettrait alors un délit pénal d'usurpation de fonction publique, en usurpant la fonction... d'huissier en tant qu'auxiliaire de justice. Délit sanctionné à l'article 433-13 du code pénal.

A votre place, j'enverrai de suite un courrier à Alice en recommandé AR, copie courrier simple à l'huissier, en les mettant en demeure de cesser le harcèlement moral (article 222-33-2 code pénal) sous peine de poursuite, en précisant que le modem a été renvoyé, et en mentionnant que dans des cas similaires, l'intervention de la DGCCRF a mis bon ordre. (ne le précisez pas dans le courrier car cela pourrait être considéré comme une menace, mais ils comprendront qu'il n'est pas nécessaire que la DGCCRF mette son nez dans leurs affaires, ça ferait mauvais genre en pleine phase de vente d'Alice actuellement).

Je vous invite aussi à lire cet article sur Wikipédia (il est de moi) :

http://fr.wikipedia.org/wiki/Recouvrement_de_cr%C3%A9ances

Cet article détaille le recouvrement et surtout, montre qu'il est facile de trouver une faille dans

le processus. Chaque faille avérée serait une arme à retourner, comme au judo :)

Personnellement, je crois peu probable qu'Alice ira au tribunal, en tout cas dans les temps, c'est à dire prescription très courte de un an, L34-2 du code des postes et communications électroniques.

Cordialement

Par **Sev77**, le **02/05/2008 à 08:10**

Bonjour,
Un grand merci pour votre réponse.
Nous allons nous en occuper et suivre vos conseils.
Cordialement

Par **roadbuster**, le **10/06/2008 à 10:43**

Bonjour,

Avec les post échangés + le très intéressant article sur Wikipédia, j'ai la plupart de mes réponses mais il me reste qq questions.

(il s'agit d'une créance envoyée par une société de recouvrement agissant pour l'opérateur internet Alice qui me demande 99€ pour restitution du modem alors que je l'ai renvoyé)

_ La demande de créance n'est pas en AR, donc si j'ai bien compris la notification n'est même pas valable et je n'y répond pas pour le moment ?

_ Je n'ai jamais reçu de courrier d'Alice signifiant la résiliation de mon abonnement, j'ai simplement reçu une relance pour renvoyer le modem en lettre simple. Puis-je contester l'exigibilité de la créance si Alice ne peut fournir une preuve de l'envoi de la résiliation en AR ?

_ Si nous avons la preuve de la poste que l'on a envoyé dans les temps un colis à Alice et qu'il a été reçu, cela remet il en cause le caractère certain de la créances, le créancier ne pouvant pas démontrer que la crance est incontestable ?

_ au final avec le délai de prescription courte d'un an, j'ai l'impression que le mieux est de faire le mort durant 1 an afin d'arriver à la limite de cette période et surtout ne pas contester ce qui ferait tomber cette prescription courte, non ? A partir de quand commence cette période : réception de la créance ou date à laquelle le contentieux commence d'après Alice (ce qui me fait gagner 3 mois de plus) ?

Merci,
FreD.

Par **gloran**, le **10/06/2008 à 22:54**

Bonjour,

Vous vous posez de très bonnes questions : un futur contributeur de ce forum peut-être :)

==> la demande n'est pas en AR : le décret 96-1112 n'impose pas au créancier d'envoyer le courrier légal en recommandé AR. Mais, comme pour tout courrier, seul le recommandé permet à son émetteur de prouver qu'il l'a envoyé. Curieusement, en général les créanciers (ou leur mandataire en recouvrement) envoient le premier courrier en courrier simple et les relances en recommandé AR, mais l'inverse serait plus logique...

==> il n'est pas nécessaire que le fournisseur accuse réception par un nouveau courrier de votre résiliation. Du moment que vous avez votre preuve d'envoi, même l'accusé réception du recommandé n'est pas forcément utile et s'il manquait, le bureau de poste du destinataire vous transmettrait une attestation sous 48h gratuitement (déjà testé, il suffit que vous leur donniez le numéro de recommandé figurant sur la preuve d'envoi). Enfin, leur courrier de demande de retour de modem vaut forcément attestation de la résiliation.

==> caractère certain de la créance : vous inversez la charge de preuve. L'article 1315 du code civil dit : "Celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver". Le fournisseur qui se dit créancier, et qui dit avoir une créance envers vous, doit le prouver. Il lui incombe donc de prouver le caractère certain de la dette. S'il ne dispose pas des éléments probants, la créance n'est pas certaine. Bien évidemment et à contrario, vous pouvez, de votre côté, amener tout élément de preuve montrant que la dette n'est absolument pas certaine. Dans votre exemple, si vous avez les éléments montrant que vous avez transmis dans les délais contractuels les éléments, bien évidemment la créance n'a plus de valeur certaine, et le "créancier" ne pourra pas obtenir devant le juge un titre exécutoire (ne perdez pas de vue que les juges sont devenus favorables au consommateur compte tenu du nombre de litiges du genre, et que quoi qu'il arrive le doute ne peut que vous être bénéfique : alors l'absence de doute...).

==> pour la prescription courte, le délai commence au dernier paiement non honoré, ou à défaut, à la date de début du contrat. C'est donc probablement la date à laquelle le contentieux commence d'après ce que vous dites, ce n'est de toute façon pas la date de la lettre en recouvrement envoyée (ce serait trop facile, à ce tarif aucune dette ne serait prescrite). Vous pouvez faire le mort, et si le FAI va en justice avant le délai d'un an, vous pourrez alors sortir l'argument de la contestation de la créance (mais autant ne pas sortir de suite cet argument qui fait tomber la prescription courte). Par contre, attention, je ne connais pas la jurisprudence sur un point précis : la restitution du modem fait-elle partie de la prestation télécom soumise à la prescription de 1 an ? Je suis tenté de penser que oui car il s'agit du même contrat. Mais il y a un doute à lever à ce niveau. Néanmoins, il est peu probable qu'une société de recouvrement de créance en sache plus que nous à ce niveau : elle s'arrêtera certainement à la seule mention de la prescription d'un an sans chercher plus loin de toute façon.

Bon courage.