



Litige technique et administratif insoluble avec free

Par **jeromedelyon**, le **07/01/2010** à **10:36**

Bonjour,

Je n'arrive pas à régler un litige avec Free qui dure depuis maintenant plusieurs mois. C'est un vrai calvaire. Je vous résume mon problème.

J'ai souscrit à leur offre tout illimité en dégroupé total il y a exactement 3 ans. Pendant un an et demi tout a fonctionné parfaitement, mais cela s'est malheureusement gâté.

J'ai commencé à connaître des dysfonctionnements techniques importants: pertes de synchronisation, coupures régulières de la ligne téléphonique, de la connection internet et de la télévision, impossible de suivre un match, un film ou d'utiliser Canal+ à la demande vu qu'au bout de 3 coupures le film n'est plus disponible.

Je les ai contactés par téléphone, et j'ai senti dès le début leur incompetence à régler mon problème, et surtout leur manque de volonté. Les solutions qu'ils me proposaient ne correspondaient absolument pas à mon problème, comme par exemple de vérifier l'alimentation électrique du décodeur tv. Je les appelais toutes les semaines, à chaque fois ils me faisaient faire des manipulations qui ne servaient à rien (reboot du modem, etc...). Je leur demandais expressément le passage d'un technicien, ce qu'ils me refusaient à chaque fois, malgré mon insistance, et même quand je leur donnais mon accord pour payer le déplacement si jamais le problème n'était pas lié à Free, comme ils me le disaient.

Au bout de plusieurs mois, ils ont enfin daigné faire déplacer un technicien. Celui-ci n'a rien constaté d'anormal sur ma ligne, et a donc été incapable de m'expliquer ces dysfonctionnements. Ceux-ci ont continué, et se sont même aggravés, j'avais des coupures

toutes les 30s. J'ai continué à les (censuré) au téléphone, sans réaction de leur part. Puis encore quelques mois plus tard, ils se sont décidés à faire intervenir un nouveau technicien, accompagné d'un technicien France Télécom. Le technicien Free m'a alors annoncé que le problème ne venait pas de chez eux, mais de la ligne FT, et que celui-ci se répéterait même si je changeais d'opérateur internet.

C'est à ce moment que j'ai pris la décision de résilier mon contrat. Je leur ai annoncé au téléphone. Quelques heures plus tard à peine, le service technique me proposait un ultime rdv pour trouver l'origine du problème, ce que j'ai accepté. Un nouveau technicien s'est présenté chez moi, et en moins de 5 minutes a diagnostiqué un problème sur le modem. Il l'a récupéré et m'en a fait livrer un autre, m'assurant que tout fonctionnerait. J'ai reçu mon nouveau modem, et effectivement tout fonctionnait.

Free a reconnu son erreur et m'a accordé un geste commercial, comme je leur réclamais. Cela a pris environ 2 mois avant que l'on me communique son montant, et qu'il me soit versé sur mon compte. Et là j'ai été effaré devant le montant ridicule que l'on m'offrait: une 30aine d'€ pour un problème qui s'était étalé sur plus d'un an, alors que le cout mensuel lié à Free (Free + Canal le bouquet + Canal Sat + Foot+) dépassait les 70€!

A bout de nerfs, et me sentant humilié, j'ai décidé de résilier mon contrat. Je ne le savais pas encore mais je n'en étais qu'au début de mes difficultés! Je leur ai renvoyé leur modem avec tous les accessoires, et un courrier libre avec toutes les informations nécessaires demandant la résiliation, en collissimo. J'ai reçu l'accusé de réception quelques jours plus tard, début novembre 2009. Entretemps, j'ai souscrit à la BBox, qui fonctionne parfaitement bien. Pensant que mon contrat était résilié, je ne me suis plus trop intéressé au problème les jours suivants.

Début décembre, je constate en consultant mon relevé de compte que je suis toujours prélevé par Free. Je les appelle et ils m'annoncent qu'ils n'ont pas reçu mon courrier de résiliation. Ils me demandent de leur renvoyer par fax une copie du courrier et l'accusé de réception. Ce que je fais le lendemain. Puis je les rappelle, voulant m'assurer que cette fois-ci tout est ok... et ils m'annoncent qu'ils n'ont pas reçu mon fax! Ils me demandent de le faxer à nouveau, ce que je fais. Je les rappelle le lendemain et ils m'annoncent cette fois qu'ils ont bien le fax, qu'ils le transmettent au service résiliation qui me confirmera sous 48h par mail la résiliation du contrat à la date de l'accusé de réception, ou plutôt à la fin du mois concerné, donc fin novembre 2009, et que le prélèvement de décembre me serait donc remboursé.

Une semaine passe et je ne reçois aucune confirmation de la résiliation. Nous arrivons donc au jour d'aujourd'hui, je les rappelle pour avoir confirmation. Je tombe sur une chargée de clientèle qui me confirme que mon contrat est bien résilié... mais en date du 28 décembre 2009, date de réception de mon fax! Donc sans remboursement du mois de décembre! Sur ce je craque, je crie très fort, je demande à parler à un responsable, ce qu'elle refuse. Mon énervement l'amuse beaucoup, elle n'arrive même pas à cacher ses rires au téléphone. Je lui dit que je ne raccrocherai pas tant qu'une solution n'aura pas été trouvée. Elle me laisse parler dans le vide pendant 10 minutes, puis me met une musique d'attente pendant encore 10 minutes, pour finir par me raccrocher au nez! Je rappelle immédiatement derrière, et là pour m'achever son collègue me dit que pour avoir le remboursement de décembre je devais leur refaxer une demande de remboursement, mais surtout, cerise sur le gâteau, m'annonce que je n'avais pas rendu le matériel, mais que j'avais de la chance car ils ne me le factureraient pas! Ouf!!! Je lui réponds qu'il est hors de question que je refaxe la moindre demande car cette somme m'est dûe, de droit. Quant au matériel, je lui ai simplement demandé qu'ils essaient, pour voir, de me le facturer... Je l'informe que si une solution n'est

pas trouvé immédiatement, j'irai déposer une plainte. Il me propose qu'un responsable me rappelle avant 17h, et il est 17h40, inutile de vous préciser que je n'ai pas reçu d'appel... Je comptais seulement résilier mon contrat et oublier Free au plus vite. Mais là je me sens vraiment humilié, et j'ai envie d'aller au bout, c'est à dire me lancer dans une procédure pour récupérer ma mensualité, mais également obtenir un vrai dédommagement pour le préjudice subi, le préjudice moral et le remboursement des communications téléphoniques avec leur service clients vu que j'y ai passé plusieurs heures.

Pensez-vous que cela a des chances réelles d'aboutir? Et pourriez-vous svp me conseiller dans mes démarches?

Merci aux plus courageux qui m'ont lu jusqu'à la fin, lol

Par **LeKingDu51**, le **08/01/2010 à 05:05**

Bonjour,

Wahou ! Après lecture c'est assez édifiant, mais malheureusement pas surprenant.

Bon, avant toute chose, et même si je comprend votre énervement, voici quelques mises en garde d'usage.

Une procédure judiciaire, quelle qu'elle soit, comporte toujours des risques : c'est l'aléa judiciaire. Même si dans votre cas, le litige ne vous coûtera pas de frais de représentation d'avocat (compétence de la juridiction de proximité), une éventuelle condamnation prononcée contre vous pourriez alourdir la note déjà salée.

Veillez donc à prendre ces éléments là en considération car si le litige peut vous sembler pencher largement en votre faveur, ce n'est pas toujours le cas au yeux du juge ... surtout que si contentieux il y'a, free eux seront représentés par un avocat.

Quand au coeur du litige. Vous devez tout d'abord réunir le maximum d'éléments de preuve que vous avez en votre possession. Votre réussite éventuelle ou l'échec de la procédure ne pourront être évalués qu'à la lumière de ces éléments.

Vous devez donc pouvoir être en mesure de justifier à une personne qui ne connaît pas votre affaire des :

- perturbations subies sur votre ligne (le geste commercial est un bon début mais est insuffisant en tant que tel, il faudrait pvr justifier du passage de plusieurs techniciens, un courrier de free concernant ces problèmes serait précieux);
- de l'envoi de votre courrier de résiliation (il vous faut impérativement l'accusé de réception, la photocopie du courrier initialement envoyé étant un plus);
- Vous devez être en mesure de justifier le préjudice financier subi (facture abonnement canal, ...).

Une fois ces éléments réunis, il sera possible de vous éclairer un peu plus sur vos chances de réussites. Même si leur façon de fonctionner est scandaleuse, cela ne suffit pas pour obtenir une condamnation.

Sachez toutefois qu'un opérateur de télécommunication est tenu de résilier la ligne dans les 10j à compter de la réception du courrier de résiliation, ce qui clairement, n'a pas été le cas.

Enfin, si vous êtes en mesure de rapporter la preuve du trouble subi, vous pourrez en obtenir réparation sans trop de difficulté. La plupart des échecs dans ce type de procédure sont liés au manque d'élément permettant au juge de statuer en votre faveur.

En espérant que cela pourra vous aider.

Cordialement.

Par **jeromedelyon**, le **08/01/2010** à **12:21**

Bonjour,

Depuis quelques jours j'ai lu plusieurs topics de personnes qui sont également en conflit avec Free. J'ai appris par exemple que sur leur formulaire de résiliation, on peut choisir de résilier le contrat soit à la date de réception du courrier, soit à la fin du mois en cours. N'ayant pas d'imprimante, j'ai fait mon courrier de résiliation sur papier libre, en précisant toutes les infos nécessaires pour mon identification, et en demandant "la résiliation immédiate de mon contrat". Cela signifie -t-il que je suis en droit d'exiger l'arrêt du contrat au 6 novembre 2009, date de réception de mon courrier et du matériel, et non pas au 30 novembre comme ils l'ont décidé?

De plus, s'ils n'ont vraiment pas mon matériel, je ne comprends pas ce qui les empêche de me le facturer, comme c'est arrivé à de nombreuses personnes, parfois même plus de 400€ comme j'ai lu sur ce forum. Non pas que j'y tienne, je vous rassure, mais je trouverais cela plus "logique" qu'ils aillent au bout de leur démarche. Or quand je leur ai demandé d'essayer pour voir, on m'a répondu "cela nous coûterait plus cher de vous le facturer". Je n'ai jamais été très fort en math, mais j'ai du mal à comprendre...

Par contre j'étais meilleur en droit, et je sais très bien que la somme correspondant au prélèvement du mois de décembre, et donc voire même une (grosse) partie du mois de novembre, m'est dûe, et ceci de façon automatique, sans demande supplémentaire de ma part, sans apport de preuve supplémentaire.

Or, pour pouvoir avoir ce remboursement, on me demande de refaire une demande expresse par courrier ou fax, et en plus on me demande de joindre la preuve du dépôt. Je ne comprend pas cette demande, ils ont déjà l'AR avec la date, je ne vois pas en quoi la preuve du dépôt pourrait débloquent mon remboursement. Si encore on me l'avait demandé pour prouver que j'avais bien renvoyé le matériel, alors oui ok, mais ce n'est pas le cas...

Enfin, malgré leur promesse, je vous confirme que je n'ai toujours pas été rappelé, ni hier, ni ce matin...

Je les ai rappelés ce matin pour leur demander une copie des différents rapports d'intervention. J'ai alors subi un véritable interrogatoire, ils voulaient absolument savoir pourquoi j'avais besoin de ces documents. Un premier conseiller m'a dit que tous les documents étaient disponibles dans mon espace client. J'ai cherché, je n'ai pas trouvé et j'ai donc rappelé. Et là on m'a dit qu'il fallait que je fasse une demande écrite auprès du service

réclamation, c'est hallucinant... Je pense que j'ai plus de chance de les avoir en faisant un peu de rangement chez moi...

Par **LeKingDu51**, le **08/01/2010 à 13:09**

La législation a récemment évolué sur la question des délais de résiliation.

Comme je vous l'ai exposé dans mon précédent messages, le délai de résiliation maximum est de 10 jours à compter de la réception par free de votre recommandé (il est indispensable d'envoyer ce courrier en recommandé et ce à titre probatoire).

Article L121-84-2 du Code de la consommation :

"La durée du préavis de résiliation par un consommateur d'un contrat de services de communications électroniques au sens du 6° de l'article L. 32 du code des postes et des communications électroniques ne peut excéder dix jours à compter de la réception par le fournisseur de la demande de résiliation. Le consommateur peut toutefois demander que cette résiliation prenne effet plus de dix jours après la réception, par le fournisseur, de sa demande de résiliation."

Vous pouvez donc demander le remboursement des sommes payées pour un engagement au delà de cette date.

Pour ce qui est des rapports d'interventions, ils sont indispensables dans le cadre d'une éventuelle procédure.

Gardez toujours en tête que vous ne pouvez pas vous contenter d'avancer des arguments sans les étayer **[s]à chaque fois[/s]** par des éléments écrits.

Une affirmation non étayée est une affirmation qui ne sera pas prise en compte par le juge.

Cordialement

Par **jeromedelyon**, le **08/01/2010 à 13:46**

Merci pour ces précisions. Cela signifie donc que je peux exiger la résiliation de mon contrat au 16 novembre 2009, vu que Free a reçu ma LRAR le 6 novembre.

Je suis moi-même chargé de clientèle dans une société de sécurité, et lorsque nous recevons un courrier de résiliation d'un client qui n'est plus dans la période initiale de son contrat, nous le résilions celui-ci avec effet à la date de réception de son recommandé, c'est pour cela que je pensais que mon contrat pouvait être résilié dès le 6 novembre.

Quoi qu'il en soit, même en prenant en compte la date du 16 novembre, mon contrat a été résilié un mois et demi plus tard, le 28 décembre. Le mois et demi de remboursement m'est donc dû, de plein droit. Est-ce légal que l'on exige que j'en fasse la demande expresse par

courrier?! Toujours pour parler de mon expérience professionnelle personnelle, quand l'un de nos clients a résilié son contrat mais qu'il a quand même été prélevé le ou les 2 mois suivants car la clôture comptable n'a pas été faite dans les délais, nous émettons un avoir et lui remboursons le trop perçu automatiquement, nous ne lui demandons pas de nous en faire la demande par écrit! Si encore j'étais sûr qu'une demande écrite débloquerait le problème, mais ce n'est pas le cas, vu qu'ils perdent ou ne répondent pas aux courriers ou fax...

Je me suis mis à la recherche des différents rapports d'intervention, pour l'instant je n'en ai retrouvé qu'un. Free a-t-il le droit de me refuser de me les renvoyer, ou de refuser à un éventuel juge de lui fournir si la justice lui demande, dans le cas où j'entamerais éventuellement une procédure?

Merci en tout cas pour votre aide.

Par **LeKingDu51**, le **08/01/2010 à 14:25**

[citation]Merci pour ces précisions. Cela signifie donc que je peux exiger la résiliation de mon contrat au 16 novembre 2009, vu que Free a reçu ma LRAR le 6 novembre.[/citation]

Exact

[citation]Je suis moi-même chargé de clientèle dans une société de sécurité, et lorsque nous recevons un courrier de résiliation d'un client qui n'est plus dans la période initiale de son contrat, nous le résilions celui-ci avec effet à la date de réception de son recommandé, c'est pour cela que je pensais que mon contrat pouvait être résilié dès le 6 novembre. [/citation]

Free pourrait aussi faire cela mais préfère appliquer la limite légale qui lui permet de grapiller quelques jours de plus.

[citation]Quoi qu'il en soit, même en prenant en compte la date du 16 novembre, mon contrat a été résilié un mois et demi plus tard, le 28 décembre. Le mois et demi de remboursement m'est donc dû, de plein droit. Est-ce légal que l'on exige que j'en fasse la demande expresse par courrier?[/citation]

Ce n'est pas vraiment une question de légalité. Disons que Free dispose d'éléments suffisants pour procéder au remboursement et décide de faire durer le plaisir plus longtemps en espérant que vous vous lassiez.

[citation]Je me suis mis à la recherche des différents rapports d'intervention, pour l'instant je n'en ai retrouvé qu'un. Free a-t-il le droit de me refuser de me les renvoyer, ou de refuser à un éventuel juge de lui fournir si la justice lui demande, dans le cas où j'entamerais éventuellement une procédure?[/citation]

Free n'a pas d'obligation de vous fournir ces rapports dans la mesure où vous avez dû en recevoir un exemplaire. Toutefois, il devrait vous les communiquer si vous insistez un peu.

Un juge peu demander à toute partie la production de pièces mais cela arrive assez rarement en pratique puisque le demandeur doit être en mesure de produire les preuves à l'appui de sa demande, le juge n'ayant pas à suppléer par principe à sa propre carence.

Le mieux serait d'en avoir au moins deux pourvu que le contenu soit particulièrement explicite. Un rapport du technicien e France Télécom serait bien évidemment un avantage ainsi que le courrier indiquant que la solution n'est que le remplacement de la box Free qui démontre l'incompétence de Free à résoudre un problème technique simple et sa responsabilité dans le problème (et non celle de France Télécom comme il semblait le dire au début).

Dès que vous aurez plusieurs éléments probant, je vous conseille d'en faire la photocopie, de constituer avec un bordereau de pièce sous cette forme :

Bordereau de pièce :

Pièce n° 1 : Demande de résiliation du XX.XX.2009 avec accusé de réception

Pièce n° 2 : Facture canal du ... correspondant à la période d'indisponibilité du service imputable à Free

Pièce n° 3 : Rapport d'intervention du technicien de la société free du XX.XX.2009

...

Sur cette base, vous pourrez rédiger une lettre de mise en demeure (faire figurer la mention "Lettre de mise en demeure" avant l'objet) envoyée en LRAR dans laquelle vous exposerez brièvement les différents problèmes rencontrés et les demandes inhérentes (remboursement et dédommagement) que vous chiffrerez de manière la plus juste possible

N'hésitez pas à viser les pièces directement dans le corps de votre courrier. N'oubliez pas de signer la lettre manuellement et d'en garder une copie.

Il vous faudra avoir une copie de tous vos échanges écrits avec Free !!!

Vous les mettrez donc en demeure par ce courrier de procéder au remboursement du trop perçu ainsi qu'au dédommagement du préjudice subi et pourrez conclure comme suit :

Veuillez considérer la présente comme une mise en demeure avec tous les effets que la Loi et les Tribunaux français y attachent.

A défaut de réponse de votre part ou dans l'éventualité d'une réponse négative, je saisisrai le Tribunal compétent afin de faire valoir mes droits en justice.

Généralement, ce type de courrier suffit à régler le problème. Il est inutile de communiquer par téléphone sauf si ce sont eux qui vous appellent car d'une part vous n'en gardez aucune trace et d'autre part ça ne mène souvent nulle part.

Cordialement