



Modification de type de facturation (neufmobile)

Par **reboot1**, le **09/04/2008** à **10:29**

Bonjour,

J ai un abonnement de telephonie mobile avec la possibilité de me connecter à internet avec le GPRS.

Cette facturation n entre pas en compte dans mon forfait et jusqu a ce jour j etais facturé à la min.

Neuf me signifie que le mode de facturation change et que je ne serai plus facturé à la minute mais au regard du volume de données échangées.

Ma question est la suivante: puis je resilier avec exoneration de mes obligation contractuelles (engagement)?

Les CGS et CGV ne precisent que le cas d une hausse tarifaire. Pour mon cas la hausse peut etre réelle si le volume de données échangées à la minute est important, cette hausse est donc relative à l'utilisation.

J'ai besoin de vos lumières!!!

Merci d'avance pour votre aide

Par **Biolay**, le **18/04/2008** à **12:13**

Bonjour,

Les tribunaux considèrent que le fournisseur d'accès aux services de téléphonie et à Internet ont une obligation de résultat : ils doivent fournir au consommateur le service proposé. Si tel n'est plus le cas vous pourrez en principe résilier votre abonnement après avoir consulté un avocat spécialisé en droit de la consommation.

Par **reboot1**, le **18/04/2008** à **12:20**

Bonjour,

Tout d'abord merci pour votre réponse.

Je ne parle pas d'obligation d'accès au service mais de sa facturation.
Ma question est donc en relation avec les augmentations tarifaires unilatérales.
Seulement cette augmentation tarifaire est déguisée d'où mon interrogation.

Par **gloran**, le **18/04/2008** à **14:47**

Vous avez signé un contrat. Si l'opérateur change les termes, vous avez alors la possibilité de résilier de droit et sans pénalité. Par exemple, si vous étiez engagé sur 24 mois et qu'au 5ème mois l'opérateur change les conditions, vous pouvez résilier comme si vous n'étiez plus engagé. Par contre je crois qu'il y a un délai (3 mois il me semble, vérifiez).

N'oublions pas qu'un contrat est AUCSI signé par l'opérateur : si celui-ci change les conditions, il doit faire resigner un papier, le précédent contrat est caduque.

C'est d'ailleurs pour ça que les opérateurs et les FAI appliquent un principe très simple : dans la nouvelle modification, on embarque un truc sympa pour le consommateur en même temps que la pilule à avaler, du coup les gens résignent. Même techniques avec les lois d'un gouvernement à soumettre au vote du parlement : on mélange ce qui fâche avec une mesure attendue, et le lot est voté d'un bloc...

Par **Biolay**, le **18/04/2008** à **16:27**

La question étant de savoir si un contrat de communications électroniques peut être résilié par l'abonné en cas de modification unilatérale par l'opérateur

- potentiellement génératrice d'augmentation de prix,
- alors que le contrat ne prévoit de résiliation qu'en cas d'augmentation de prix avérée,

la réponse est très probablement oui.

Le délai de résiliation est ramené à dix jours à partir du 1er juin 2008 (au moins pour les

nouveaux contrats).

En outre, toute modification unilatérale est contestable.

L'article 1134 du code civil stipule en effet que « les conventions légalement formées (les contrats) [...] tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faites. Elles ne peuvent être révoquées que de leur consentement mutuel".

Par **reboot1**, le **18/04/2008** à **18:14**

merci à vous deux pour vos réponses.

Toute l'ambiguïté réside dans cette augmentation masquée.

J'ai déjà envoyé un RAR de résiliation motivé par les éléments présentés mais ils n'ont pas été pris en compte donc je vais devoir me rediriger vers le médiateur des télécommunications pour arbitrer ce litige.

Je vous tiendrai au courant par le biais de ce post.

Merci encore

Renaud

Par **gloran**, le **19/04/2008** à **00:05**

Oulà là, l'art de se compliquer la vie. Laissez tomber ces médiateurs à gogo et autres trucs du même genre. Faites simple :

--> Résiliation par recommandé AR

--> dans la foulée, arrêtez tous les prélèvements,

--> et c'est fini. Si vous recevez encore des factures et qu'une société de recouvrement vous contacte, c'est du caviar, lisez ceci :

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

Cordialement.

Par **reboot1**, le **19/04/2008** à **02:08**

je me permettrai de commenter le dernier poste sur le recouvrement.

J'ai travaillé en recouvrement et sachez que cette solution n'est pas la meilleure pour plusieurs raisons:

vous êtes fichés préventel(mobile et internet) ce qui veut dire aucune réouverture d'abonnement possible

Si le montant de la créance est conséquent, on ne peut exclure un huissier à votre porte qui se pointe(outré les pseudos lettres de menace des organisme de recouvrement).

Mon but en venant sur ce site est de trouver à faire valoir mes droits et non à me mettre hors la loi.

Par **gloran**, le **19/04/2008** à **08:36**

Reboot1 vous vous trompez sur le droit.

Les sociétés de recouvrement de créances affirment beaucoup de choses :

- qu'elles n'ont pas le droit de faire : au sens pénal du terme, c'est à dire que les affirmer est illégal,
- qu'elles ne font généralement pas. Menacer, elles connaissent, aller en justice, elles y vont un peu moins, conscientes de leur degré de turpitude.

Je connais parfaitement ce domaine d'activité. J'ai eu affaire dans ma vie à 2 sociétés de recouvrement, sans jamais (je dis bien JAMAIS) avoir de dette envers quiconque. Or, j'affirme que dans 99% (et je suis gentil) le processus de recouvrement est entâché d'irrégularités telles que, au mieux, le processus est voué à l'échec avec un consommateur un peu aware en droit, au pire, on peut envoyer les responsables de ces sociétés plusieurs années à l'ombre.

Je vous invite à lire l'article que je cite sur Wikipedia. C'est votre humble serviteur qui l'a écrit, et je pense qu'après sa lecture vous conviendrez avec moi de ce que j'affirme.

Le cas est **simple** :

- vous êtes dans son droit pour résilier, résiliez. En recommandé AR. (je vous retrouverai les jurisprudences dès que possible).
- si Neuf continue à facturer, il est en tord. Pour s'en prémunir, il faut obligatoirement interrompre l'autorisation de prélèvement, malgré le coût minime mais certe existant (en général autour de 15 euros).
- la prescription est de un an pour les télécommunications : article L34-2 du Code des Postes et des Communications Électroniques. Ca passe très vite et la probabilité que Neuf lance une action au tribunal, action vouée de toute façon à l'échec, dans ce laps de temps et pour des sommes si faibles, est quasi-nulle.

Quant à un éventuel fichage, il ferait beau voir ça, si cela était avéré une décision de justice y remettra vite bon ordre. Et ce sont souvent des menaces dans le vent. Comme les organismes de crédit qui menacent de "ficher à la Banque de France" sans cependant ne jamais rien faire.

Huissier : ne confondez pas tout. Un huissier a en fait deux métiers : le recouvrement de créances amiable : il est alors régi comme les sociétés de recouvrement par le décret 96-1112 et n'a pas plus de droit qu'elles (notamment exit les menaces de saisies et autres), et le second métier d'auxilière de justice pour l'exécution d'une décision de justice. Je ne parle pas là des autres activités (constats etc). Si l'huissier fait état de son rôle d'auxiliaire de justice en recouvrement de créances "amiable", c'est de l'usurpation de fonction pénalement

sanctionnée (cf article wikipedia sur le recouvrement de créances).

N'oubliez pas une chose : les sociétés de recouvrement de créances se mettent 100 fois plus hors la loi que les gens qu'elles poursuivent. Ce fait même suffit, quand bien même les gens seraient de vrais débiteurs en tord, suffit donc à faire échec à la procédure.

En effet, il suffit d'envoyer un courrier à la société : vous avez fait ceci et cela condamné par le code pénal, si vous bougez je vous attaque de mon côté, si ça vous convient on se dit au revoir maintenant. Comme 99% des gens ne connaissent pas leurs droits (alors que TOUT les protège, droit, jurisprudence etc) ces sociétés laissent tomber et passent à des clients plus fragiles.