



## Litige avec alice télécom: remise à huissier de justice

Par **angelika**, le **24/02/2008** à **00:12**

Bonjour,

je suis partie au Brésil en octobre 2006, pour un an. Avant de partir, j'ai écrit à Alice Télécom (une lettre non recommandée) pour demander la résiliation de mon abonnement. Ma requête n'a jamais été prise en compte et j'ai continué à recevoir des factures d'Alice. Actuellement, Alice a transmis mon dossier à une société de recouvrement (CFR) et il me réclament la somme de 47, 85 €. Sur le courrier qu'ils m'ont adressé ils me précisent qu'à défaut de règlement intégrale cette société de recouvrement entend m'assigner devant le tribunal. Merci de m'indiquer ce que je peux faire.

Cordialement,  
Angelika

Par **lili82**, le **22/04/2008** à **16:08**

J'ai exactement le même problème!!

C'est apparemment monnaie courante chez alice qui profite des clients non précautionneux d'envoyer sous recommandé leur lettre de résiliation.

Pour ma part, ils ne m'ont jamais fourni en internet, mais ne se sont pas privés pour me prélever 30€ chaque mois (pendant 9 mois). Je m'en suis aperçue lorsque ma cb fut périmée...il m'ont envoyé une demande d'autorisation de prélèvement!!! alors que j'avais envoyée depuis plusieurs mois une lettre de résiliation d'abonnement suite à leur incapacité

de me fournir (sans recommandée aussi) . (Il y'avait une offre de trois mois gratuits...pendant ces trois mois, je n'ai rien eu...étant obligée d'appeler depuis une cabine téléphonique le sav en attendant une heure dans le froid, et sans avoir de réponses claires).

Lorsque j'ai prit conscience du problème, je les aies appelés...une femme à leur service m'a dit de rédiger sous recommandé une lettre de demande de remboursement (vu que je n'ai jamais consommé chez eux). Chose drôle, lors de cette convresation téléphonique, ma (seconde) résiliation de mon abonnement fut prise en compte cette fois ci immédiatement.

Suite à cette lettre de réclamation (sous recommandée cette fois ci!), leur réponse m'a laissée bouche bée!!

non seulement il me disent qu'ils ne me rembourseront pas puisque j'ai signé un contrat d'un an, mais qu'en plus, vu que ma (seconde) résiliation a eu lieu au milieu du mois, et que tout mois entamé est dut...ils me réclament le règlement de l'abonnement de ce mois ci!!! (mais ne peuvent rien puisque mes coordonnées bancaires ont changées !!)

Je rappelle tout de même qu'alice (télécom italia) me doit 270 € , ne m'a jamais fourni en internet, que je n'ai donc jamais pu consommer chez eux, qu'ils n'ont jamais su répondre correctement au problème...et qu'en plus ils ont le toupet de m'envoyer courrier et textos de menaces judiciaire si je leur règle pas les 30 €!!!

Si quelqu'un sait que faire...je ne compte pas non plus leur laisser tout cet argent et se moquer de moi!!

Par **gloran**, le **23/04/2008** à **00:35**

Bonjour à tous les deux,

N'oubliez pas que toute résiliation se fait obligatoirement par courrier en recommandé avec accusé de réception. Seule cette forme de courrier, certe coûteuse, vous assurera la sécurité juridique nécessaire. Les grandes entreprises comme (et surtout) les sociétés de recouvrement jettent en général directement à la poubelle les réclamations en courrier simple. Quant à la résiliation par téléphone, elle est poussée par les opérateurs qui voient là une opportunité de dialoguer pour "rattraper le coup", ça n'est certainement pas pour les beaux yeux du consommateur.

Retenez ceci : pour toute question avec ces sociétés, concernant vos contrats par exemple mais pas seulement, n'utilisez que des recommandés AR, malgré le coût induit.

[fluo]**Pour lili82** :[/fluo]

Concernant le fait qu'Alice réclame de l'argent. Pour lili82, si j'ai bien compris, la résiliation fait suite à une absence de fourniture du service.

Vous avez eu raison de résilier, vous en aviez parfaitement le droit malgré l'engagement souscrit : en effet, la cour de cassation a récemment précisé que les FAI avaient une **obligation de résultat** (pourvoi n°05-20637, arrêt du 8 novembre 2007 de la Cour de Cassation, 1ère Chambre Civile). En conséquence, vous étiez fondé à résilier de droit l'abonnement (néanmoins il est préférable d'avoir effectué une première mise en demeure

sous huitaine de rétablir le service, en recommandé AR bien sûr).

Envoyez donc un recommandé à Alice :

- mentionnant la date de la résiliation effectuée en recommandé AR (désolé, seule celle ci fera foi, il faudra probablement faire son deuil des prélèvements précédents : cette leçon servira une prochaine fois),
- mentionnant l'arrêt de la cour de cassation et l'obligation de résultat,
- mettant en conséquence Alice en demeure de rembourser les sommes prélevées sous huitaine ou quinzaine sous peine d'action en justice (saisissez le juge de proximité).

Pour terminer, n'oubliez pas une chose certaine : le droit français ainsi que la jurisprudence sont très protecteurs du consommateur.... pourvu que celui-ci le sache, se renseigne (toute ma connaissance du droit me vient du Net, google est le meilleur ami, donc chacun peut en faire autant).

[fluo]**Pour Angelika** :[/fluo]

Surtout ne payez rien.

Si votre dernier paiement date d'octobre 2006, la dette est prescrite.

En effet, en matière de télécommunications (fixe, mobile, internet), le délai de prescription est de 1 an, article L34-2 du Code des Postes et des Communications Électroniques.

En conséquence, même si vous n'avez pas officiellement résilié - je rappelle que seule la résiliation par recommandé AR fait date juridiquement, le délai de prescription cours depuis votre dernier paiement, et ne peut être interrompu que par une action en justice et non par des sollicitations d'une société de recouvrement, fût-ce par des recommandés AR (Cour de Cassation, chambre Civile n°2, arrêt du 26 juin 1991, pourvoi n° 90-11427, l'arrêt s'appuyant sur l'article 2244 du code civil : cet arrêt dit que le recommandé AR n'interrompt pas le délai de prescription).

En outre, vérifiez les informations que vous fournit la société de recouvrement. En effet, le décret 96-1112 régissant cette activité est très précis, et oblige ces société à vous envoyer un courrier (pas forcément AR) précisant le montant de la dette ainsi que les fondements : des factures ne sont pas constitutives de preuves probantes (simplement "commencement de preuve par écrit", seul un bon de commande a valeur de preuve ayant force probante) : c'est donc contestable le cas échéant.

Je vous suggère d'envoyer un recommandé AR à la société de recouvrement (ou même le créancier c'est pareil) en précisant :

- que la dette est forclosée (prescrite) conformément à l'article L34-2 du Code des Postes et des Communications Électroniques,
- qu'en conséquence vous contestez cette dette qui n'est plus certaine, liquide, exigible,
- si les courriers reçus ne présentent pas les fondements de la dette, rappelez aussi le cas échéant qu'une facture n'a pas valeur d'acte synallagmatique et que seule un contrat signé pourrait prouver l'existence de la dette (la délivrance du service pourrait se prouver par les tickets d'appels de l'opérateur, à défaut de "bon de livraison").
- pour faire bonne mesure mettez les en conséquence en demeure de cesser le harcèlement sous peine de porter plainte pour harcèlement moral article 222-33-2 du code pénal, auprès de *monsieur le doyen des juges d'instruction du tribunal de grande instance avec constitution de partie civile et demande de dommages et intérêts* (cette procédure ne peut être classée sans suite par le procureur, vous vous placez donc dans la peau du pitbull crédible qui mordra

assurément, plutôt que dans cette du yorkshire qui jape). Rappelez leur que le tribunal d'instance de Lyon, dans un arrêt du 24 novembre 2006, a condamné Wanadoo à 2000 euros de dommages et intérêts pour harcèlement moral, et pour les agissements de la société de recouvrement mandatée : comme quoi le créancier est responsable des agissements de son mandataire :)

Avec ceci, votre tranquillité est assurée :)

Bon courage !

Cordialement

Par **lili82**, le **23/04/2008** à **10:36**

**Gloran: Merci beaucoup** pour cette réponse rapide et précise ainsi que d'avoir prit le temps d'expliquer cela. :)

Juste un détail, je n'ai pas envie de faire deuil des sommes prélevées... (manquerai plus que je paye pour rien!! Au vu de l'embarras qu'ils m'ont mis en plus pendant trois mois sans accès!) et **j'ai déjà demandé remboursements de ceux ci à Alice** (en lettre recommandée suivie cette fois ci) sous peine de prendre des mesures moins cordiales.

**Ils ont apparemment choisit de se moquer de moi ou bien n'ont pas apprécié mon ton de désapprobation de leur services car ils m'ont répondu (contrairement à ce que l'hotesse m'avait dit au téléphone) qu'ils ne pouvaient me rembourser puisque j'avais signé pour un an...(et en plus il me réclame le paiement du dernier mois!! chose qu'ils n'avaient pas faite avant que je réclame le remboursement!!)**

Bref...**je vais utiliser les éléments que vous m'avez donnés** afin de répondre à Alice..les prévenir que s' ils refusent toujours de me rembourser, je les assignerais en justice avec l'aide des associations de défenses des droits des consommateurs (et dieu sait que j'en ai trouvé une bonne dizaine grace à internet!!)...

**Mais une question: dois je leur écrire cette lettre-réponse faisant valoir mes droits face à leur refus de payer..(si oui suis je obligée de l'envoyer en recommandé pour qu'ils la lisent ?) ...ou bien puis je les attaquer directement sans leur donner une seconde chance ( vu qu'ils ont déjà refusé de coopérer et me harcele de réclamation ?) ?**

Merci d'avance.

Par **lili82**, le **23/04/2008** à **10:38**

PS: par contre la chose qui m'aura servie d eleçon: j'enverrais désormais toute lettre de résiliation en suivie recommandé et essayerais de vérifier un peu plus mes comptes...lol

Par **Aurel38**, le **09/03/2009** à **22:10**

Bonjour,

J'ai contacté la semaine dernière la DGCCRF par mail mais je n'ai pas encore eu de réponse. Je pense leur téléphoner sous peu.

Pour vous "résumer" mon aventure :

J'avais acheté, fin 2005, l'Alicebox dans une grande surface lors de la promo "Alicebox remboursée". J'avais demandé le remboursement mais je n'en ai jamais eu. Par ailleurs, je n'ai jamais signé de contrat chez eux. Entre temps, je devais recevoir un courrier de confirmation d'activation de mon compte (accès Internet et tel ADSL), je ne l'ai jamais eu. Du coup, en janvier 2006, en réussissant enfin à accéder au service client par téléphone (j'ai essayé durant 10 à 15 jours mais en vain, ils étaient soit-disant toujours débordés), j'ai appris que mon accès était activé depuis début décembre, soit près d'un mois et demi plus tard. J'ai demandé au service client un geste commercial, soit le remboursement de ce mois et demi de service facturé, geste qui m'a été confirmé par téléphone (transmis au service compétent). Ils devaient traiter ça en quelques mois, je n'ai jamais eu de nouvelles jusqu'en juin, moment où j'ai quitté l'appartement où j'avais accès au service. Entre temps, la connexion n'a jamais durablement marché. Des microcoupures à répétition se sont produites durant ces six mois. Après de multiples appels au service client (appels au nombre d'au moins 100, ils doivent avoir les traces quelque part non?), un conseiller m'a dit qu'il m'envoyait un nouveau modem, que j'ai reçu quelques jours plus tard. J'ai renvoyé mon ancien modem dans les 30 jours (15 jours après réception du nouveau). Je découvre, deux mois plus tard, que 99 euros m'ont été débités sans m'avertir... Après ça, j'ai rappelé le service client en expliquant toute l'affaire. Le gars que j'avais eu au tel m'a dit texto "ce que vous allez faire : vous faites opposition aux achats carte faits par Alice Telecom Italia sur votre compte, et vous faites une LRAR en expliquant votre affaire, en exigeant les divers remboursements et en demandant la résiliation de votre abonnement" !!! Résultat : je l'ai fait, je n'ai jamais eu aucune nouvelle. J'ai pourtant l'accusé de réception de la LRAR... Et dans mon courrier, j'ai bien donné ma nouvelle adresse puisque je déménageais quelques semaines plus tard. Des rappels ont été émis par un cabinet d'huissiers, ils ont été envoyés à mon ancien domicile, donc l'info n'a jamais été transmise, et je me demande même si ma LRAR a été ouverte et lue !!!

Dans ce cas, que me conseillez vous de faire ? (sachant que mon ancien domicile était dans le 63, et que j'habite maintenant dans le 38)

J'avais lâché l'affaire à l'époque (la LRAR a été envoyée fin août 2006), mais maintenant qu'un cabinet d'huissiers m'a contacté (la semaine dernière) pour me réclamer 240 euros, alors qu'Alice m'en doit 180 (au moins), je suis décidé à les poursuivre... Il y a matière n'est-ce pas ? J'espère que vous pourrez m'aider dans ma démarche, je pense que je peux gagner le gros lot, d'autant plus que je pourrais bénéficier de dommages et intérêts pour la fatigue subi lors de ces longs mois où je tentais de régler mes problèmes de connexion, pour le temps passé et le harcèlement récent fait par un cabinet d'huissiers...

Merci de m'éclairer.

Par **gloran**, le **09/03/2009** à **23:19**

Bonjour,

Je peux difficilement passer sur la stupidité absolue qui consiste à perdre son temps et son argent à appeler 100 fois une hotline. On appelle une fois, et ensuite on lance la cavalerie, à savoir une mise en demeure par courrier en recommandé avec avis de réception. Les gens se plaignent souvent sur ce forum, mais les problèmes viennent souvent de ce qu'ils braillent beaucoup et agissent peu. On écoute plus facilement un pitbull qui grogne une fois et mord, qu'un yorkshire qui aboie 100 fois à 3 décibels. M'enfin...

Mon conseil est donc simple. Envoyez à Alice un recommandé AR (copie l'huissier ou la société de recouvrement, en recommandé AR aussi) de mise en demeure de rembourser le trop perçu, conformément à l'article 1376 du code civil (répétition de l'indu) et, si vous avez résilié, précisez que, conformément à l'article L121-84-1 du code de la consommation, les sommes dûes sont majorées de droit de 50% si elles ne sont pas remboursées sous dix jours (en principe 10 jours après la résiliation, mais puisque c'est la première mise en demeure, laissons leur un peu de temps tout de même pour être crédible devant un juge si besoin).

Enfin, pour terminer, rappelez leur que de toute façon les sommes qu'ils réclament (par ailleurs sans faire la preuve du caractère certain de la créance et pour cause) sont prescrites par les articles L34-2 du code des postes et communications électroniques pour l'abonnement et les communications (prescription d'un an), et L137-1 du code de la consommation pour le reste (achat / location modem etc) à défaut (prescription de 2 ans).

Crier ne sert à rien. Il faut agir, leur montrer que vous connaissez le droit et qu'ils ont tout intérêt à zapper au "client" (pigeon) suivant.

Je vous laisse combiner ces éléments dans un courrier de mise en demeure (on va pas faire tout le boulot hein ;)

Cordialement

Par **Aurel38**, le **25/03/2009** à **22:12**

Bonjour,

Merci gloran pour votre réponse détaillée, c'est très gentil de votre part.

J'ai contacté la DGCCRF et lui ai tout expliqué par mail (en mentionnant vos conseils, à savoir la citation des articles des divers codes), avec le courrier AR que j'avais initialement envoyé à Alice, accompagné des pièces jointes (ticket de caisse pour le modem et preuves de dépôt du colis contenant le modem qui, soit disant, n'est jamais arrivée chez eux). La DGCCRF m'a confirmé par courrier qu'elle a envoyé mon dossier à Alice.

Je ne suis cependant pas convaincu du résultat que je verrai je ne sais encore quand. J'ai contacté l'UFC par téléphone sans déposer de dossier, et la personne que j'ai eu m'a dit que si je voulais récupérer le trop perçu par Alice, il y avait très peu de chances que je le récupère. Est-ce vrai ?

Enfin, je vais contacter un juge de proximité pour avoir les meilleurs conseils et éventuellement le saisir pour assigner la société Alice en justice. Il faut savoir qu'en plus des

éléments cités précédemment, les paiements CB effectués par Alice étaient irréguliers, ils m'ont parfois rien prélevé un mois puis deux fois le montant mensuel de l'abonnement le mois suivant. Et je n'ai jamais rien signé. Comment cela est-il possible ? Si quelqu'un me prend ma CB et s'abonne chez un opérateur avec ma CB, cet opérateur a-t-il tous les droits de me prélever par achat carte sans qu'aucun papier n'ait été signé au préalable ?

En bref, j'aimerais ne pas en rester là avec cette société d'escroquerie.

Par **gloran**, le **26/03/2009** à **00:00**

Bonjour,

Ne comptez pas sur la DGCCRF ; elle va enregistrer votre litige dans ses statistiques, ce qui est déjà bien et justifie de la prévenir, mais avec la meilleure volonté du monde la DGCCRF n'a ni les moyens ni le personnel pour agir à votre place, et côté action elle agira au mieux comme un médiateur - oubliant (volontairement ou non) la voix judiciaire.

Idem avec l'UFC et autres associations de consommateurs. Fortes pour afficher dans les médias quelques opérations ou procès fleuves qui frappent les esprits, dans la réalité c'est autre chose : j'ai souvent vu leurs conseils plaider la médiation et la gentillesse quand la "frappe chirurgicale" (comprendre: un recommandé AR bien senti, mise en demeure, voire saisie du juge de proximité) aurait été plus efficace.

On n'est jamais si bien servi que par soi-même.

Si vous n'avez rien signé, alors mettez Alice en demeure de prouver que la créance est certaine en vous apportant copie du contrat signé. Une facture n'est pas une preuve. Mais attention, facture + vos virements = commencement de preuve par écrit : le juge déduira qu'il y a un contrat, mais son contenu resterait à préciser, notamment l'accord sur la chose et le prix...

Clairement, vous avez toutes les cartes en main, c'est une évidence qu'avec un recommandé AR de mise en demeure de cesser le harcèlement ils ne vous embêteront plus.

Par contre, récupérer votre mise est une autre paire de manche. Alice se fera tirer l'oreille et vous devrez probablement saisir le juge de proximité ; mais celui-ci regardera si vous avez tenté la démarche "amiable" (mise en demeure de rembourser le trop perçu) donc ne zappez pas cette étape. Et, prenez la peine de monter un dossier correct :

- résumé du litige et ce que vous réclamez en une demi page, mots importants en couleur (sans abuser),
- pièces jointes / photos numérotés avec liste explicative.

Quand un juge voit un dossier propre, bien monté, citant les textes de loi, dossier qui montre que vous avez pitié du peu de temps qu'il a à consacrer à chaque justiciable, en lui simplifiant les choses et la lecture, c'est la moitié de la décision gagnée.

Bon courage

Par **Elracador**, le **16/01/2012** à **13:40**

Bonjour,

J'ai loué un Studio en Janvier 2007 et j'ai récupéré l'abonnement Alice de la personne qui y habitait avant ( une copine) sans à avoir à signer aucun papier mais juste en les appelant et en leur donnant mon numéro de compte pour un prélèvement automatique. Le 10 novembre 2011 j'ai effectué une demande de Résiliation par Téléphone et par courrier non recommandé ( je sais la prochaine fois ça sera en recommandé). J'ai aussi par ailleurs souscrit un abonnement avec la BBOX et bloqué le prélèvement automatique d'Alice.

Je viens de recevoir un mail de Recouvrement des mois de Décembre et Janvier plus 7 euros de majoration pour retard de paiement, soit un total de 68 euros.

Je voudrais savoir comment procéder car je n'ai jamais signé de contrat avec Alice mais juste activé mon abonnement par téléphone ce qui n'a pas posé problème. Par contre visiblement ils n'acceptent pas la résiliation par téléphone et deviennent soudain très formels.

Est ce que ils ont le droit de prétendre de l'argent pour un service qu'un plus j'ai arrêté d'utiliser car la ligne Alice a été coupée suite à la demande de Bouygue de reprise de ligne.

Merci pour votre aide.

Par **carine**, le **07/11/2012** à **10:57**

bonjour

moi j ai envoyé ma resiliation au mois d août par accusé de réception comme on ma dit seul truc c 'est que pour eux ils ont rien reçu mais vu que j ai reçu l' accusé de reception c 'est qu'ils l' ont reçu, mais bon . Ils me demandent d' envoyer leur materiel. Seul truc, c 'est que je leur enverrai pas leur materiel temps que je serai pas remboursée de tous les mois qu'ils me doivent, ce qui equivautàa 200 euros environ, et leurs prelevements on etait tous bloqués comme ça pas de souc. Mais comment leur mettre dans la tête que le courrier que je leur ai envoyé, ils l'ont reçu.

Par **Elracador**, le **07/11/2012** à **13:22**

Je suis allé voir l'association QUE CHOISIR et ils ont tout réglé.

Plus de souci avec Alice. allez y vous aussi.

Ca coute 25 euros ( frais d'inscription) et vous allez vous faire entendre.

Finies les pressions des puissants sur les plus faibles.

Faut qu'on se laisse pas faire.

Bonne chance à tous.

Par **graz**, le **30/08/2013** à **16:35**

bonjour!!

mes parents ont résilié alicé par recommandé avec AR en novembre dernier 2012!  
sur le courrier était précisé de leur indiquer par retour de courrier la marche à suivre pour leur renvoyer leur modem etc....

aucune réponse!!

sauf qu'en avril....prélèvement de 540 euro sur leur compte!!

nous avons pourtant essayé de les joindre depuis mais aucune réponse !

mi avril ca y est on nous répond enfin....ils nous demandent de leur renvoyer le tout par colissimo recommandé avec AR.....à la réception de l'AR nous avons fait comme ils nous demandait, à savoir, envoyer la copie de l'accusé réception du colissimo recommandé pour nous faire rembourser.....nous sommes en aout et toujours aucun remboursemant.....que faire?