



Menace injuste de saisine du tribunal d'Intrum justicia

Par **arya26**, le **27/12/2015** à **15:34**

Bonjour,

Alors ma situation est extrêmement frustrante mais je vais essayer d'être claire car je suis persuadée d'être dans mon droit mais suis clairement malmenée par cet "Intrum Justicia engagé par Orange Mobile.

Concrètement, je suis étudiante et me suis installée en Angleterre pour mes études. J'ai donc résilié en temps et en heure mon abonnement Orange dont le forfait ne couvrait pas l'international : La résiliation est donc sans frais pour ce motif.

Avant de partir, je me suis longuement renseignée auprès de leur conseiller qui m'a assuré bien avoir enregistré mon déménagement, que je n'aurais plus qu'à envoyer les pièces justificatives de mon université anglaise pour résilier puis m'a assuré que **je pouvais même faire une portabilité de numéro chez un autre opérateur** (étonnée j'ai bien insisté et il est parti demander puis a confirmé)

C'est donc ce que j'ai fait puis ai envoyé mes pièces justificatives au service Client. Seulement avant même d'avoir reçu mes pièces Orange m'a envoyé un mail me réclamant 286 euros de frais de résiliation.

Je tente de les contacter par tél sans succès puis ne fais plus rien, me disant simplement qu'ils n'ont pas encore reçu mes pièces et vont annuler tout ça une fois reçues.

Mais SURPRISE, après 2 mois en Angleterre, ma famille reçoit un courrier d'orange me réclamant encore sans motif et sans explication les frais de résiliation.

J'arrive enfin à les joindre depuis le Royaume Uni et le conseiller m'affirme que **la portabilité a annulé le motif de déménagement à l'étranger** et donc que je leur dois la totalité des frais de résiliation ! JE lui raconte toute mon histoire, l'échange téléphonique que j'ai eu avec leur conseiller ^pour résilier et il me répond simplement que tout était **faux** !

Je me précipite pour écrire un long courrier explicatif à Service National Consommateurs de l'entreprise comme conseillé par mon interlocuteur Orange, développant sur la "NON information" et l'erreur énorme que m'a fait faire leur employé mais cela est trop tard, à peine rentrée en France pour les fêtes c'est Intrum Justicia qui me répond au lieu du Service que j'ai contactée ...

--1er courrier reçu 17 Décembre (mais daté du 9 décembre) : Je les appelle aussitôt et on me dit clairement qu'ils comprennent ma situation mais veulent les enregistrements de l'appel que j'ai eu avec le 1er conseiller, puis on me demande carrément si je ne l'ai pas sur moi ! Puis mon interlocutrice me dit fermement que je ne peux rien faire car Orange détruit ses bandes d'enregistrements donc que je ferais mieux de payer maintenant; ou j'aurais sans cesse une épée de Damoclès" au dessus de la tête.
Certaine que j'ai raison, Je veux tout de même tenter de récupérer l'enregistrement (en sachant qu'Orange est atrocement lent à répondre)

--2e courrier reçu hier le 26 Décembre(mais daté du 17 Décembre !! C'est à dire au moment où je leur parlais au téléphone) où Intrum Justicia me menace de saisir le tribunal SOUS 4 JOURS (alors que je reçois leur courrier 10 jours plus tard !) et de m'envoyer **LEUR huissier** pour me contraindre à payer parce que soit disant "toutes" leurs tentatives à l'amiable sont restées sans suite (il y en a eu 1 à laquelle j'ai répondu)

Je ne sais pas quelle valeur donner à ce courrier en sachant que c'est une lettre simple mais clairement menaçante (caractère gras, lettres capitales sur le mot huissier) enfin tout un arsenal visant à destabiliser le lecteur.

Je suis encore une fois persuadée que la faute en incombe à Orange qui a si mal formé ses conseillers qu'ils disent strictement n'importe quoi comme si cela n'aurait pas de conséquence. Voulant résilier de manière organisée, j'ai réalisé toutes les étapes tôt avant de partir et dans l'ordre et ai bien insisté sur toutes les informations données au téléphone pour être sûre de ne pas payer les frais de résiliation (qui font un gros trou dans mon budget étudiant en Angleterre).

D'autre part, Intrum Justicia n'a clairement pas pris en considération mon appel, où pourtant mon interlocutrice m'a dit qu'elle notait sur mon dossier que j'avais un délai pour trouver " ma preuve".

Concrètement, je n'ai pas le temps de les poursuivre, ni l'un ni l'autre, je fais des études très exigeantes en Angleterre et le simple fait de devoir me préoccuper de cette affaire m'a destabilisée dans mon travail.

Mais dans ce cas, quels sont mes recours ?

Dois je m'inquiéter de ce 2e courrier, et surtout du délai de saisine du tribunal déjà dépassé au moment j'ai reçu le courrier ?

Merci d'avance.

Par **morobar**, le **27/12/2015** à **17:14**

Bonjour,

Le dossier:

* des CGV publiées par le fournisseur en question et qui font la loi entre les parties.

* Les prétentions d'un client d' avoir été mal informé sans apporter le moindre commencement d'élément probant.

Si la volonté de recouvrement persiste, je ne vois pas comment vous pourrez faire prospérer votre argumentation.

Par **arya26**, le **28/12/2015** à **00:00**

Concrètement, le CGV est clair en aucun cas il n'est mentionné que la portabilité de numéro " annule" un motif légitime de résiliation sans frais.

Or, j'ai appelé une semaine avant d'emménager en Angleterre pour faire enregistrer ce motif par Orange, ce qui a été fait dans mon dossier puis j'ai préparé les pièces justificatives prouvant mon installation en Angleterre à envoyer.

Ce n'est qu'après avoir fait tout cela que j'ai pris mon forfait international chez un autre opérateur qui a effectué une portabilité.

L'affaire est simplement tordue, parce que les faits sont là, j'ai fait les démarches, envoyé les pièces, je vis effectivement en Angleterre.

Mais sans aucune base textuelle, on instaure un ordre de grandeur entre les motifs de résiliation.

Par **morobar**, le **28/12/2015** à **08:48**

Bonjour,

J'ignore par contre les modalités de résiliation indiquées aux CGV, les conditions d'exonération, de suspension...

C'est toujours la même chose, des écrits d'un coté, des propos, sans doute de bonne foi, mais qui restent des propos et une interprétation de l'autre.

Par **arya26**, le **07/01/2016** à **19:01**

Je repasse par là au cas où quelqu'un serait dans une situation à peu près similaire.

J'ai donc fait appel à un conseil juridique au cours duquel un avocat ma confirmé que j'étais dans mon droit, puis ai saisi la médiatrice des télécommunications en lui exposant ma situation.

Dénouement : j'ai gagné !

J'ai en effet reçu la bonne nouvelle ce matin, la médiatrice m'a donné gain de cause et Orange à reconnu son tort et annulé la facture.

Depuis cette saisine, Intrum ne m'appelle plus du tout et je n'ai plus l'ombre d'un courrier.

Alors conseil : Ne vous laissez pas impressionner et saisissez des institutions compétentes si vous savez être en bonne position.

Ce n'est qu'après avoir eu un avis clair que vous pourrez ou non payer ce que l'on vous demande.

Ensuite je ne remercie pas @morobar pour son avis d'un cynisme pur et en plus complètement bidon.

Mesurez un peu ce que vous écrivez et abstenez vous de dire n'importe quoi pour décourager les gens si vous ne savez rien.

Parce que c'est le cas. Vous n'aidez pas.

Par **amajuris**, le **07/01/2016 à 20:35**

bonjour,

la décision d'un médiateur n'a pas de valeur juridique, très souvent le médiateur préfère, par un geste commercial clore le litige, et éviter une procédure judiciaire à l'issue incertaine.

salutations