



Resilier internet sans frais

Par **ppr**, le **25/10/2010** à **20:21**

Bonjour,

Je voudrais savoir ou et comment porter plainte contre mon fournisseur d'accès (free) pour une connection lamentable et quasi inutilisable.

Je vais devoir resilier car je vais créer une entreprise de télétravail, comment ne pas payer les frais de résiliation?

Merci de m'aider

Par **mimi493**, le **25/10/2010** à **23:06**

Vous ne pouvez pas porter plainte, ce n'est pas pénal.

Si vous voulez l'assigner au TI, il faut avoir des éléments : avez-vous envoyé une LRAR décrivant les problèmes et les mettant en demeure d'y remédier ?

Qu'est-ce qu'il y a eu comme intervention ? Que répondent-ils à vos problèmes ?

Par **ppr**, le **26/10/2010** à **01:08**

Oui, j'ai envoyé un recommandé il y a au moins 6 mois je n'ai pas eu de réponse, (malheureusement je n'ai plus le bon qui le justifie)

J'ai dépensé beaucoup sur la hotline ou ils m'ont littéralement pris pour un imbécile pendant des mois avant de faire venir un technicien France-Telecom ce qui n'a rien changé. J'ai

l'impression d'être pris en otage car si je résilie je vais devoir leur payer des frais. Je pense que ce n'est pas normal d'exploiter ainsi des gens au chômage qui ont besoin du net pour travailler.

Par **Aseld**, le **23/01/2011** à **12:09**

mimi493 se trompe en prétendant que vous ne pouvez pas déposer plainte ce n'est pas pénal. il n'y a pas que le pénal et la correctionnelle dans le droit français mais aussi le droit civil, commercial administratif ect. ect. ect.

Il est convenu que les contrats en général, commerciaux en particulier relèvent du droit civil. Civilement les parties signataires engagent leurs RESPONSABILITES CIVILES mors dela signature et peuvent donc être poursuivie et condamnées à de LOURDES PEINES CIVILES Je cite en exemple les arrêts de la cour d'appel et de cassation qu'en règl général Free ou d'autre fournisseurs ont été TOUJOURS civilement condamnés

Extrait de la bibliothèque du TGI de Paris

Free L'opérateur Internet vient d'être condamné, en appel, par la Cour d'appel de Paris « pour non respect de son obligation de résultat et pour la facturation des communications vers sa hotline (03/02/08)

Free va-t-il être amené à revoir la politique tarifaire de sa hotline? L'opérateur Internet vient d'être condamné, en appel, par la Cour d'appel de Paris « pour non respect de son obligation de résultat et pour la facturation des communications vers sa hotline », nous apprend l'UFC-Que choisir dans un communiqué daté du 17 juin. Dans son arrêt du 11 juin, la Cour d'appel confirme le jugement du tribunal de grande instance de Paris du 26 juin 2007.

Cette condamnation fait suite aux poursuites engagées par l'UFC-Que choisir initiées en 2005. L'association de consommateurs défendait trois clients de la filiale d'ILIADE confrontés à des problèmes techniques qui avaient entraînés la coupure des services Internet. L'UFC avait alors estimé inefficace le service d'assistance téléphonique, l'un des plaignants déclarant l'avoir contactée jusqu'à 175 fois. En vain.

Une assistance inefficace et agissant aujourd'hui en toute illégalité, selon l'UFC. En effet, depuis le 1er juin 2008, la loi « Chatel » interdit de surtaxer les communications téléphoniques vers les hotlines. Or, Free continue de facturer 0,34 euro la minute son service d'assistance téléphonique. Si le fournisseur d'accès à été condamné à dédommager ses clients (à hauteur de 20 000 euros rapporte Pcln pact), le tribunal n'a apparemment pas prononcé d'injonction visant à obliger Free à se mettre en conformité avec la loi.

Les juges ont par ailleurs balayé les arguments de la filiale d'ILIADE mettant en avant des problèmes techniques rencontrés avec France Télécom (qui opère la dernière partie du réseau dite « boucle locale ») estimant que Free « était seul responsable à l'égard de ses clients de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que celles-ci soient à exécuter par lui-même ou par un autre prestataire », rapporte l'UFC. Des arguments qui ne tiendront plus avec le déploiement des réseaux en fibre optique où l'opérateur opérera d'un bout à l'autre l'acheminement des communications (voix et données).

Donc vos droits à avoir un service pour une somme prélevée mensuellement ne sont pas respectés. vous avez le droit de dénoncer la rupture abusive du contrat à l'initiative de Free et demander la restitution avec intérêts des sommes illégitimement prélevées
aseld.afepàfree.fr

Par **Aseld**, le **23/01/2011** à **12:14**

Vous n'avez aucun intérêts de porter plainte vous aurez à supporter les frais d'engagement de procédure et selon l'engagement de celle-ci la nécessité d'un avoat Mais si vous cesser (à juste titre) tous paiements c'est free qui intialisera les procédures (ce qu'il n'a jamais fais à ma connaissance) alors si vos motif sont fondés (ils le sont sur la lecture que j'ai faite) ils sera condamné en rembourser les sommes illégitimement perçues plus indemnités pour procédure injustifiée
aseld.afep@free.fr

Par **Aseld**, le **29/01/2011** à **08:36**

Bonjour

Je vous ai déjà envoyé un message en réponse à votre question.

Je suis consultant juridique bénévole au sein de l'association ASELD je rassemble toutes les personnes ayant un contentieux avec Free pour créer une seul et même dossier. quelque soit votre situation actuelle avec Free(réglée ou pas) contactez moi à l'association -- aseld.afep@free.fr -- Car les abus dans ce domaine ne concerne pas uniquement Free. Vous êtes plusieurs centaines de victimes de cette forme d'abus totalement isolées