



Problème avec institut de formation

Par **pancakes**, le **29/05/2014** à **18:24**

Bonjour,

J'aimerais avoir votre avis concernant un début de "litige" avec un institut de formation. En effet, je suis inscrit dans un centre de formation à distance depuis plusieurs mois mais je suis globalement insatisfait du service rendu.

Les professeurs attirés se montrent très indisponibles. Les responsables se montrent très désagréable lorsque j'effectue une demande. Bref, pour être concret une partie des services rendus ne le sont pas vraiment. J'ai même des corrections de devoir qui démontrent clairement que le travail n'a pas été fait correctement.

Or les prix affichés sont élevés et je commence à vouloir engager une action pour me faire rembourser. J'ai déjà plusieurs preuves du non-sérieux de ce service payé. Une secrétaire m'a même insinué que si je souhaitais refaire une formation il ne m'accepterait pas comme client. D'autre part, j'ai demandé à parler à un responsable pour faire part de mon mécontentement mais on se moque de moi personne ne m'a jamais appelé.

En bref, j'aimerais savoir si une action en justice pour remboursement d'un service non rendu et éventuellement dédommagement s'il y a refus de vente dans le futur sont envisageables ? Je commence à être fatigué de ce genre de société qui ont pignon sur rue et qui tente d'intimider les clients qui payent des sommes astronomiques.

Merci de vos conseils.

Par **moisse**, le **30/05/2014** à **09:27**

Bonjour,

[citation]En bref, j'aimerais savoir si une action en justice pour remboursement d'un service non rendu [/citation]

Une telle action est toujours possible, mais devra s'établir auprès du tribunal compétent territorialement du domicile de votre défendeur (le centre de formation).

Vous aurez donc l'obligation, en pratique, de vous constituer un défenseur (avocat).

La consultation d'une union de consommateurs me paraît judicieuse.

En effet la charge de la preuve vous incombe totalement puisque le centre n'a qu'une obligation de moyens et non de résultats.

[citation]et éventuellement dédommagement s'il y a refus de vente dans le futur sont envisageables [/citation]

Le refus de vente n'est pas établi pour le moment et donc n'est qu'un plan sur la comète comme on dit.

En outre un juge pourrait bien considérer légitime un tel refus à l'endroit d'un client ayant occasionné des difficultés, en une telle matière l'Intuitu personae n'étant pas à négliger.

Par **pancakes**, le **30/05/2014** à **12:58**

Merci de votre réponse.

S'agissant d'un litige de moins de 4000€, pensez-vous qu'un juge de proximité puisse se saisir de l'affaire ? Si oui, je peux me défendre moi-même ou encore un proche peut-il le faire ?

J'essai d'anticiper leurs actions et je pense qu'ils vont faire jouer cet article provenant de leur contrat : " la formation peut être interrompue par le centre de formation lorsque l'étudiant perturbe les enseignements ou le climat relationnel. "

Je m'attends donc à recevoir un recommandé concernant ce point.

Me concernant, j'ai demandé un respect de la qualité de service mais je n'ai jamais tenté de perturber le climat relationnel.

Dans une clause du contrat il est d'ailleurs stipulé que:

" L'institut s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires afin d'assurer au mieux la fourniture des services qu'il propose à ses étudiants. "

Par **moisse**, le **30/05/2014** à **14:56**

Effectivement vous pouvez intenter une action devant la juridiction de proximité, et un proche peut vous représenter, avec un mandat écrit toutefois.

Je ne pense pas que cet organisme agisse en quoique ce soit (perturbation...) sinon en

recouvrement si vous cessez les paiements sans avoir résilié dans les règles du contrat.

Par **pancakes**, le **30/05/2014** à **16:14**

Pour être plus complet, le contrat se termine courant juin. La prestation devait inclure :

- un suivi personnalisé autour de la rédaction d'un mémoire
- la correction du mémoire
- et un oral blanc.

Or pour le moment, le suivi était loin d'être sérieux. Pour la correction, j'ai un fichier oral qui démontre clairement que le lecteur a survolé mon dossier. Enfin, l'oral est pour le moment en stand by. Personne ne me contacte et ne répond a mes mails pour avoir une date.

Merci de votre précision moisse.

Cordialement.