



Mise en demeure de la part de free

Par **kerigan**, le **12/12/2008** à **15:47**

Bonjour,

je suis nouveau sur ce forum et je suis content de le trouver car il va peut être me permettre de trouver une fin à une affaire qui traîne depuis le 01/09/2008.
j'ai fait des recherches mais je n'ai pas trouvé de cas similaire sur le forum donc je me permet de poster ici.

Je vous explique mon cas.

en revenant de vacances j'ai rebranché ma freebox et rien ! la freebox n'arrive pas à se synchroniser.

après plusieurs appel à la hotline, au passage on tombe sur des gens qui ne sont pas à l'écoute des consommateurs et qui débite un texte sans écouter les dires du dit consommateur, rien n'y fait mais bon 29.42€ pour rien!!!!

le 31/08/2008 ma décision est prise je décide de résilier free.

utilisation du formulaire free et renvoi de la lettre + freebox avec AR le 06/09.

le 19/09 n'ayant pas reçu l'AR je retéléphone à l'assistance free et ils me disent qu'ils n'ont rien reçu et que je dois refaire la lettre de résiliation et renvoyer la freebox et la lettre dans 2 colis séparés.

je leur explique que j'ai envoyé le tout le 06/09 et qu'en consultant le site de suivi de la poste le colis a été réceptionné le 08/09 par free mais aucun AR à mon égard.ils ne veulent rien entendre et redébite leur discours formaté. Je refuse biensur de faire une lettre car si je l'a fait , je reconnais être en tord et du coup je devrais payer le mois de septembre alors que je n'utilise plus les services de free depuis le 31/08.

Suite à cet appel dans la foulée j'envoie un fax expliquant ma situation + preuve justificative de dépôt.

le 24/09 je reçois un courrier de free me demandant de leur envoyer à nouveau la demande résiliation + l'AR que j'ai reçu, autrement dit ils n'ont pas lu mon fax et me sortent une lettre pré-formatée.

entre temps j'ai pris soin de me réabonner le 01/09 chez un autre FAI neuf pour ne pas le citer qui s'est chargé de créer l'accès en un temps record et surtout de couper le tuyau free.

Pour éviter tout pb j'ai pris soin auprès de ma banque de faire opposition aux prélèvements de free le 04/10/2008 pour la somme de 20€

sur ce, le temps passe et le 18/11 à 20h un appel du service recouvrement de free sur mon mobile me demandant de payer le mois de septembre octobre novembre ainsi que la freebox + frais de dossier.

je les envoie gentiment se balader car j'avais du mal à contenir mon sang froid (sans insulte ce n'est pas le genre de la maison à moins que incompetent en soit une...).

Sur ce l'hotesse me dit qu'il transmette mon dossier devant un huissier

Par **kerigan**, le **12/12/2008** à **15:47**

Sur ce l'hotesse me dit qu'il transmette mon dossier devant un huissier etc...

le lendemain je renvoie un fax bien complet de huit pages avec justificatif de la poste comme quoi le colis a bien été livré et réceptionné, tjs pas de justificatif d'AR car jamais reçu, bref j'explique ma situation du mieux que possible.

réponse par courrier de free le 24/11/2008, comme quoi ils ont bien pris ma résiliation mais à compter du 18/11 et non du 31/08, donc ils me demandent de régler la différence et le pire il me demande de renvoyer ma freebox que je n'ai plus en ma possession depuis le 06/09, bref ils n'ont pas lu mon courrier et m'ont envoyé encore une fois une lettre type.

aujourd'hui le 12/12/2008 je reçois une lettre de mise en demeure (sans recommandé ni AR au passage) me demandant de régler le montant de la facture d'octobre soit 30.25€ sinon tribunal !!!

je suis dans une situation aujourd'hui dans laquelle je ne pense pas être coupable et être de bonne foi.

dites moi comment je peux m'en sortir car je ne peux pas me permettre de payer les frais d'avocat ou d'huissier s'il y a lieu.

Merci de me conseiller et de m'aider dans mes démarches.

cdt

Pierre

Par **gloran**, le **15/12/2008** à **16:54**

Bonjour,

SOYEZ TRANQUILLE : aucun souci.

Première chose : la réception de l'AR.

Vous avez envoyé en recommandé AR votre courrier de résiliation, excellent. Si peu le font en recommandé AR, erreur.

Sachez que si vous avez toujours en poche votre preuve d'envoi, et en l'absence de réception de ce fameux AR, vous pouvez contacter le bureau de poste du destinataire en lui donnant la référence du recommandé, il vous enverra à votre demande un courrier d'attestation de la distribution du courrier, valant AR. A la signature près, mais aucun juge ne se laissera abuser par cela (négligence de Free) et la jurisprudence est claire (cf article wikipedia sur le recommandé AR en France). J'ai déjà testé 2 fois ce service postal gratuit, et très rapide (une attestation en 24h, l'autre en 48h).

En aucun cas il n'est nécessaire de renvoyer un nouveau courrier de résiliation, pour les bonnes raisons que vous indiquez.

Surtout ne leur envoyez JAMAIS de pièces originales, uniquement les copies. Eh oui, sachez le, beaucoup de personnes sont assez stupides pour renvoyer l'original de l'AR sur la demande de l'adversaire (quelle que soit la société d'ailleurs) : procédé à la limite du grotesque, mais suffisamment gros pour que les pigeons volent...

par contre, n'envoyez plus de fax. Valeur juridique proche de zéro.

Envoyez un seul recommandé à Free, dans lequel vous procéderez ainsi :

Vous les mettez en demeure de cesser le harcèlement (en gras majuscule dans l'objet). Vous citez les pièces jointes (copies) (rubrique "PJ:" sous l'objet) et ajoutez le courrier de la poste confirmant la distribution du recommandé.

Vous indiquez que :

==> le fournisseur a une obligation de résultat dans le rétablissement de la ligne conformément à l'arrêt du 8 novembre 2007 de la cour de cassation, 1ère chambre civile, pourvoi n°05-20637, et qu'en conséquence vous êtes fondés à résilier sans préjudice d'une quelconque période d'engagement en l'absence de rétablissement du service,

==> conformément à l'article L121-84-1 du code de la consommation (en vigueur depuis la loi chatel de juin pour info), le fournisseur dispose d'un délai de 10 jours maximum à compter de la date de réception de la demande (vérifiez la date de distribution par la poste) pour résilier effectivement la ligne,

==> A ce stade, calculez aussi si Free vous doit quelque chose en comptant la date de résiliation comme étant à J+10 de la date de réception du recommandé : ils vous devront si nécessaire le mois payé prorata temporis, et précisez alors que si les sommes dûes ne sont pas restituées dans un [second] délai de 10 jours après la résiliation, elles pourront être

majorées de moitié de plein droit conformément à l'alinéa 3 de l'article L121-84-1 du code de la consommation (qui s'ajoute à l'article 1376 du code civil sur la répétition de l'indu).

==> on continue : indiquez donc qu'un fournisseur d'accès a déjà été condamné (Wanadoo) pour harcèlement moral à 2000 euros de dommages et intérêts pour les lettres de relance non justifiées, même pas de lui mais de la société de recouvrement mandatée (c'est dire la lassitude des juges !) - tribunal d'instance de Lyon, dans un jugement du 24 novembre 2006.

==> mettez les en demeure de cesser le harcèlement sous peine de poursuites pénales (harcèlement moral article 222-33-2 code pénal, éventuellement harcèlement téléphonique appels malveillants article 222-16 code pénal) à compter du prochain courrier de relance reçu, et précisez que vous solliciterez votre assistance juridique (dite le même si vous n'en avez pas) et porterez plainte par courrier auprès de M. le doyen des juges d'instructions du tribunal de grande instance avec constitution de partie civile et demande de dommages et intérêts (ne peut être clos sans suite par le procureur, donc indicateur de votre détermination, donc fait peur, donc ils lâcheront l'affaire CQFD - déjà testé). Précisez qu'en cas d'échec de leur demande devant un juge en vue d'obtenir un titre exécutoire, vous effectuerez une demande reconventionnelle en procédure abusive, article 32-1 du nouveau code de procédure civile.

==> si jamais les sommes qu'on vous demande sont inexactes, ou si on vous présente faussement les fondements de la dette, rajoutez à la barque l'escroquerie article 313-1 code pénal, faux et usage de faux article 441-1 code pénal.

Ca vous coûtera un recommandé AR, mais un seul, complet, clair, précis, efficace. Logiquement, vous n'entendrez plus parler du pays.

Précision n°1 : leurs courriers non recommandés n'ont aucune valeur juridique.

Précision n°2 : pour tout ce qui touche les télécoms / FAI, le délai de prescription est de 1 an, article L34-2 du code des postes et communications électroniques. Pensez bien que dans ce délai et vue la somme, la probabilité d'une instance en justice est d'autant plus faible qu'ils perdraient à coup sûr.

Oubliez donc votre avocat et dormez sur vos deux oreilles. Si vous voulez plus d'informations, allez voir l'article sur le recouvrement de créances que j'ai rédigé sur Wikipedia.

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

Cordialement

Par kerigan, le 16/12/2008 à 11:26

oauh la il y a de la réponse.

Merci pour cette réponse tres complète mais au combien compliquée....

j'avoue que ma première réaction fut l'énervement puis je me suis repris et la je me suis senti perdu..que faire????

et la je vois que d'autres ont eu la même mésaventure avec ce FAI mais la route semble

longue car je n'ai pas l'habitude de ce genre d'affaire.

Donc je que j'ai fait à ce jour:

lettre à la poste pour demander la preuve de réception et demande de remboursement par la même occasion.

seconde étape des que j'aurais ces renseignements lettre à free mais la ça va être dur de rédiger qqch entre raconter l'histoire et tous les articles du code civil à citer...arf...ça pas être afcile facile.

ci dessous al lettre à la poste:

Objet : Demande copie preuve de dépôt / remboursement frais d'AR.

Bonjour,

Par la présente lettre je fais la demande d'une copie de preuve de dépôt du colis envoyé par colissimo recommandé avec AR le 06/09/2008 (cf pièce jointe)

A ce jour je n'ai reçu aucune preuve de dépôt de ce colis.

Par la même occasion, je fais la demande de remboursement des frais occasionné par l'envoi de ce colis avec AR car le contrat n'a pas été rempli et de ce fait je suis en droit de demander le remboursement prévu dans les termes du contrat.

J'attends votre courrier et je vous prie d'agréer mes salutations les plus distinguées.

Pièces jointes :

Copie du bordereau d'envoi COLISSIMO RECOMMANDE

Par kerigan, le 16/12/2008 à 11:29

reçu samedi matin par la poste sans AR une deuxieme mise en demeure de Free:

[img]http://membres.lycos.fr/p314/Free/free.jpg [/img]

Par gloran, le 18/12/2008 à 11:42

Je ne sais pas où vous allez en demandant un remboursement des frais par la Poste. Vous avez un combat à mener, n'ouvrez pas inutilement de second front à moyen d'être un expert en droit (ce qui exclue les sollicitations sur ce forum) et d'avoir des heures à payer pour

recupérer 3 francs 6 sous de la poste avec 3% de chance de réussite.

J'ai pris le temps de vous détailler la démarche à suivre. En plus Free assure, d'après l'image, eux-mêmes leur recouvrement et vous avez donc précisément leur adresse et même le nom de la personne.

Suivez mon conseil, à vous de jouer. Je vous assure que ça sera efficace, mais ne vous perdez pas dans d'inutiles combats parce que vous trouvez peut-être trop compliqué de suivre mes avis.

Bon courage

Cordialement

Par kerigan, le 18/12/2008 à 16:43

ci dessous un debut de lettre suite à vos conseils ;)

je ne suis pas du tout sur que la lettre doit être rédigé dans ce sens....

A Monsieur le Directeur du
Service clientèle Free -
Forfait Free Haut Débit – Mise en demeure
75371 Paris Cedex 08

OBJET: Mise en demeure cesser harcèlement

Leguevin, le XX/xx/xx

Monsieur le Directeur du Service Clientèle,

Tout d'abord un bref rappel exhaustif des faits :

- 20/08/2008, coupure d'accès à Internet et synchronisation du modem freebox impossible sur la ligne 0561xxxxx.
- Après plusieurs appels surtaxés à la hotline de free, aucune solution satisfaisante n'est trouvée pour rétablir la ligne.
- 28/08/2008, j'ai pris la décision de résilier mon contrat Free.
- La freebox ainsi que la lettre de résiliation ont été envoyées le 06/09/2008 (cf. PJ preuve de dépôt)
- La société Free a reçu ce colis le XX/XX comme en atteste la PJ (bordereau de livraison)
- 01/09 coupure de la ligne free par la société neuf (nouvel FAI contracté)
- 19/09/2008 appel à la hotline pour connaître l'avancée de mon dossier. Rien n'est fait du coté de chez free car ils n'ont pas reçu ma demande de résiliation. (Fait erroné cf bordereau de livraison en PJ).
- 19/09 j'envoi un fax au service de Free pour clôturer mon dossier avec copie CI + lettre explicative,

- 24/09 Courrier postal reçu de la part de Free demandant l'AR que je n'ai jamais reçu
- Le 04/10 demande de suspension de prélèvement automatique en faveur de Free coût 20€
- Le 18/10 et 26/10 deux mails sont envoyés à Free,
- 17/11 appel téléphonique de Free sur ma ligne de portable privé me demandant de régulariser ma situation
- Le 18/11 nouveau fax avec CI + lettre explicative + lettre de réclamation résiliation Free + copie preuve de dépôt
- Le 10/12 première lettre de mise en demeure de Free pour une somme de 34.25€
- Le 11/12 deuxième lettre de mise en demeure de Free pour une somme de 64.24€
- Le 17/12 mail à free pour une mise en demeure cesser harcèlement

Pour rappel, le fournisseur d'accès a une obligation de résultat dans le rétablissement de la ligne conformément à l'arrêt du 8 novembre 2007 de la cour de cassation, 1ère chambre civile, pourvoi n°05-20637, et qu'en conséquence je suis fondé à résilier sans préjudice d'une quelconque période d'engagement en l'absence de rétablissement du service.

Conformément à l'article L121-84-1 du code de la consommation, le fournisseur dispose d'un délai de 10 jours maximum à compter de la date de réception pour résilier effectivement la ligne.

Par kerigan, le 18/12/2008 à 16:43

suite

Le service payé à free à compter de la date du 20/08 ne peut être facturé étant donné que le service n'a pas été rétabli.

La société Free est redevable du mois payé prorata temporis + remboursement appel hotline infructueux + somme versées pour traitement courrier.

En outre, je tiens à préciser que si les sommes dues ne sont pas restituées dans un [second] délai de 10 jours après la résiliation, elles pourront être majorées de moitié de plein droit conformément à l'alinéa 3 de l'article L121-84-1 du code de la consommation (qui s'ajoute à l'article 1376 du code civil sur la répétition de l'indu).

Je tiens à vous rappeler qu'un fournisseur d'accès a déjà été condamné pour harcèlement moral à 2000 euros de dommages et intérêts pour les lettres de relance non justifiées, décision rendue par le tribunal d'instance de Lyon, dans un jugement du 24 novembre 2006.

Je vous met en demeure de cesser le harcèlement sous peine de poursuites pénales (harcèlement moral article 222-33-2 code pénal, harcèlement téléphonique appels malveillants article 222-16 code pénal) à compter du dernier courrier de relance reçu.

Je précise que je n'hésiterais pas à solliciter mon assistance juridique et je porterais plainte par courrier auprès de M. le doyen des juges d'instructions du tribunal de grande instance avec constitution de partie civile et demande de dommages et intérêts

Subsidiairement, en cas d'échec d'une demande devant un juge en vue d'obtenir un titre exécutoire, j'effectuerai une demande reconventionnelle en procédure abusive, article 32-1 du

nouveau code de procédure civile.

De plus les sommes demandées sont inexactes et présentent faussement les fondements de la dette, je rajouterai une plainte pour escroquerie article 313-1 code pénal, faux et usage de faux article 441-1 code pénal.

Dans ce dossier je ne puis que constater les graves manquements de vos services aux obligations qui sont les leurs dans la bonne exécution du contrat qui devait nous lier. L'article L121-20-3 met à votre charge une obligation de résultat sauf à apporter la preuve que la défaillance n'est pas de votre fait.

Aussi je me permets d'insister afin que vous ordonniez à vos services de régulariser sans délai ce dossier en faisant cesser leur harcèlement et en me restituant les sommes que j'ai déjà versées dans ce dossier et comme la loi leur fait obligation.

Sans abandon des poursuites de votre part sous 8 jours, je m'autorise le droit de mettre la société Free en mise en demeure de cesser harcèlement moral et téléphonique, plainte pour escroquerie et remboursement de tous les frais engagés et frais pour préjudice moral.

Veuillez agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

PJ:

- 1- copie preuve de dépôt
- 2- copie bordereau de livraison

Copies à:

DGCCRF
UFC Que Choisir

Par **gloran**, le **22/12/2008** à **00:00**

Ouh là là, votre lettre est beaucoup trop "copier coller" de mon courrier. Le gars aura du mal à être convaincu que vous maîtrisez le sujet.

Soyons constructifs, voici mes remarques :

- commencez votre courrier par expliquer ce dont il est question, par des phrases, en introduisant le sujet. Ne lancez pas comme ça des énumérations d'historiques que la personne ne pourra exploiter parce qu'elle n'a pas encore compris le contexte. Expliquez d'abord le contexte dans les grande ligne. Par exemple "Je me permets de vous contacter suite à votre relance du... En effet bla bla bla" puis ensuite amenez l'historique.

- j'ai donné des textes qui ne s'appliquent que conditionnellement à votre situation. Free vous doit-il quelque chose et si oui combien et pourquoi ? Si Free ne vous doit rien, ne parlez pas du fait que Free vous est redevable prorata temporis. Si Free vous doit quelque chose, dites le, mais dites aussi combien ! Le gars en face ne va pas le deviner pour vous, ni le juge d'ailleurs le cas échéant. Idem pour le terme [second] entre crochets, c'est pour vous faire comprendre, pas pour recopier dans un courrier !

- même remarque sur les sommes inexactes : le sont-elles ? Si oui, menacez d'utiliser l'article 313-1 et l'article 441-1 du code pénal, sinon abstenez-vous sinon vous perdrez en crédibilité ; et même si j'ai l'habitude de dire qu'il vaut mieux être le molosse qui gronde bien fort pour éviter d'avoir à mordre, je préfère ne jamais menacer à la légère ;

- les chapitres "Je vous met en demeure de cesser le harcèlement " et "Je précise que je n'hésiterais pas à solliciter mon assistance juridique " doivent clore une lettre ayant présenté tous les arguments juridiques avant : que font alors après les chapitres "De plus les sommes demandées sont inexactes ", "Dans ce dossier je ne puis que constater les graves manquements " ?

- Vous indiquez "Sans abandon des poursuites de votre part sous 8 jours" : on met en demeure de FAIRE quelque chose sous délai, mais on ne met pas de délai pour constater une absence. Indiquez plutôt "A compter de la réception de la présente par vos soins, si je reçois une nouvelle relance je me réserve le droit de solliciter mon assurance juridique et de lancer contre vous une action en justice au pénal". C'est un exemple.

Chiffrez les choses, **personnalisez**, relisez-vous aussi en vous mettant à la place de celui qui ne connaît pas forcément le dossier : amenez les choses en renseignement mais aussi en intensité pour l'estocade finale !

Si vous le souhaitez, je peux vous transmettre deux exemples de courriers, l'un dans le cas d'un recouvrement, l'autre dans un cas télécom. Faites moi votre demande par mail à gloran_cdc(at)yahoo.fr, je vous répondrai par retour de courrier.

Cordialement

Par **kerigan**, le **05/03/2009** à **18:38**

bon depuis notre dernière discussion j'ai fait le mort.

pas de lettre pas de contact rien aucune démarche.

aujourd'hui il y a du nouveau:

je viens enfin de recevoir l'AR de ma lettre de résiliation et de la restitution de la freebox.
colis envoyé le 03/09/2008
réception par Free le 06/09/2008 et retour de l'AR le 28/02/2009!!!
Soit 178 jours !!!!!!!

puis le 05/03, lettre reçu sans AR
elle provient d'un cabinet de huissier de justice.

je pense qu'il est temps que j'agisse avant d'aller vers des problèmes trop gros et couteux pour moi.

ci joint la lettre de l'huissier

qu'elle est la démarche à faire à présent?

étant donné que c'est sans AR je pense que c'est pour impressionner encore une fois Mr de Free je ne céderai pas!

merci pour votre aide

Image not found or type unknown



Par **gloran**, le **05/03/2009** à **20:25**

Bonjour,

Cette lettre est-elle accompagnée d'une preuve de la créance ?

Elle n'est pas en AR, donc n'a aucune valeur juridique.

Mais, vous pouvez éventuellement appeler le cabinet d'huissier et leur expliquer, ainsi qu'exiger qu'ils vous transmettent les preuves d'une créance "certaine, liquide, exigible" (rappel : une facture n'est PAS une preuve de créance, il faut montrer le contrat signé tandis que vous disposez des preuves de la résiliation...).

Le cas échéant, envoyez un courrier recommandé AR au créancier (Free), et aussi à ce cabinet d'huissier, en précisant les éléments déjà donnés dans le fil de discussion et en les mettant en demeure de cesser le harcèlement sous peine de poursuites. Et indiquez que s'ils "estent en justice", en cas d'échec de leur demande vous ferez une demande reconventionnelle en procédure abusive.

Ensuite, plus besoin pour vous d'envoyer quoi que ce soit. Si Free va en justice, vous en serez informé et aurez largement la possibilité de défendre votre point de vue devant le juge... et de contre-attaquer en procédure abusive le cas échéant.