



Quelle signification de l'article I34-2

Par **cbx**, le **29/08/2008** à **23:06**

Bonsoir,

J'ai lu attentivement les conseils de Gloran, superviseur. N'ayant pas de formation en droit, j'ai rencontré qqes difficultés à comprendre certaines formulations juridiques. C'est pourquoi j'expose la situation qui m'inquiète;

J'ai déménagé en Mai 2007. A l'époque, mon FAI m'avait posé de nombreux problèmes. Je payais chaque mois mais je n'avais accès à aucun des services auxquels j'avais souscrit (internet+téléphone). D'un dysfonctionnement à l'autre, j'ai passé bcp de temps avec le service technique via mon téléphone mobile. Tout cela m'a coûté cher. Profondément mécontente, j'ai appelé à maintes reprises le service commercial. L'une de mes interlocutrices m'a insultée. A la suite de cela, un conseiller m'a, en guise d'excuses, proposé (oralement malheureusement) de résilier mon contrat. Je l'ai informé, au passage, de mon déménagement imminent. J'ai fait suivre mon courrier et Neuf avait mon numéro de portable. Je n'ai pas reçu de courrier ni de coup de fil. Après qqes mois, ils ont tenté des prélèvements bancaires auxquels j'ai fait opposition. En plein mémoire de fin d'études, je n'ai pas eu le temps d'approfondir la question. Aujourd'hui, intrum justicia m'a laissé un SMS. Les appelant, ils m'ont informée que je devais une somme de près de 260 euros à neuf. J'ai donc appelé 9 cégétel pour avoir des informations complémentaires. Que valait la parole de l'agent commercial; pourquoi me réclamer plus que 45 euros (frais de résiliation) si la proposition orale est sans valeur; pourquoi ce surcoût. Je ne suis pas en mesure de verser une telle somme dont j'ignore la justification. J'ai retrouvé le courrier que j'avais rédigé et signifiant mon insatisfaction quant aux "non services" de 9. Je sais que je suis en tort sur de nombreux points : je n'ai pas envoyé mes courriers par LAR, n'ai pas demandé confirmation écrite de ma résiliation et n'ai pas renvoyé le matériel que j'avais acheté chez Darty. Aujourd'hui, j'ai changé mon numéro de mobile pour éviter le harcèlement et n'ai pas communiqué ma nouvelle adresse. Je me suis rendue à la banque pour changer mon n° de compte car j'ai peur. 9 cegetel a attendu près de 18 mois pour agir, ils me réclament une forte somme alors que mes courriers faisaient état d'abus de leur part en termes de factures, au regard de leur

incapacité de résultats. Je ne sais pas si j'ai un recours quelconque. Je ne souhaite pas être harcelée mais je veux rester dans la légalité. Quelles possibilités? Merci

Par **Patricia**, le **29/08/2008** à **23:26**

Bonsoir,

Il est préférable que ce soit Gloran qui continue à donner suite et vous répondre.

Je vais lui envoyer un message privé.

Ne sachant pas si il est actuellement en vacances ??? il vous répondra dès que possible.

Cordialement

Par **gloran**, le **30/08/2008** à **14:55**

Bonsoir,

J'ai bien noté la question. Je dois partir dans 5 mn et reviens demain. Je place l'URL de la question en bonne position pour y répondre demain ou semaine prochaine (j'aime pas la précipitation et je préfère prendre le temps de répondre aussi correctement que possible).

Merci à belabrunna qui m'a signalé la question en MP (en ce moment avec un bébé de 2 mois j'ai moins le temps :))

A+

Gloran

PS : précisez-moi exactement les dates : date du contrat, date de la résiliation (même orale), date d'un éventuel papier par lequel Neuf indique la résiliation ou des frais de résil. etc. Attention la réforme du droit de prescription en juin est passée par là je vérifierai.

Par **gloran**, le **05/09/2008** à **23:39**

Désolé pour la réponse en retard, pour des raisons indépendantes de ma volonté, j'ai été retenu toute la semaine.

J'ai lu attentivement votre histoire. Je note malheureusement que vous n'avez pas donné entretemps de réponse à mon post scriptum précédent. Dommage.

Vous avez fait plusieurs erreurs que vous reconnaissez d'ailleurs. Il faut savoir que les FAI adorent les hotlines pour une raison (parmi d'autres) : ça ne laisse pas de trace juridique. Ainsi, vous pouvez passer des mois au téléphone pour résoudre un problème de connexion par exemple, vous n'avez toujours pas la moindre preuve écrite et datée du problème à avancer devant un juge. Idem pour les résiliations par téléphone : c'est un non-sens juridique.

Votre première erreur : téléphoner à la hotline. Dès que vous avez un problème de connexion, prenez date juridiquement immédiatement par un courrier de mise en demeure de rétablir le service, envoyé en recommandé AR. Ensuite, voyez avec la hotline. Au-delà de la justice, ce courrier vous permettra de négocier avec votre FAI un dédommagement pour les semaines d'absence de service : vous aurez une preuve de la date de début du problème. Idem pour les résiliations : toujours par LRAR.

Concernant les frais que vous réclamez Intrum, faites attention : en recouvrement vous ne devez que le capital de la créance, et donc aucun frais lié à la phase de recouvrement elle-même. Exemple, vous n'avez pas payé une facture de 100 euros, Intrum ne pourra vous réclamer que 100 euros, rien de plus, décret 96-1112. Il ne pourra réclamer des frais liés au recouvrement qu'une fois obtenu un titre exécutoire par un juge. Or, les sociétés de recouvrement demandent de tels frais tout de suite, autant demander, hein, vu que les gens ne connaissent pas leurs droits, prennent peur et payent.

Ceci étant, les frais que vous mentionnez sont des frais liés à l'action de résiliation elle-même. Sont-ils dûs effectivement ? A vous de relire votre contrat : il précise peut-être des frais de résiliation, lesquels peuvent être liés à une période d'engagement : là, c'est le contrat qui fait foi. Attention, on ne peut vous opposer les conditions générales des contrats d'aujourd'hui pour votre contrat ancien : vérifiez donc sur votre exemplaire du contrat.

Ceci étant, l'article L34-2 du code des postes et communications électroniques prescrit les sommes dues au bout d'un an. Un an après leur date d'exigibilité, c'est à dire la date limite de paiement de la facture que vous n'avez pas honorée. Si le délai d'un an est passé, envoyez un recommandé AR à Intrum en leur précisant que selon l'article L34-2 du code des postes et communications électroniques, la dette que l'on vous présente est prescrite, et qu'en conséquence vous ne devez plus rien. N'en dites pas plus pas moins, et en recommandé AR bien sûr.

Harcèlement : lisez l'article que j'ai rédigé sur wikipedia concernant le recouvrement de créances. Le harcèlement est un délit pénal. De plus : appels malveillants, article 222-16 du code pénal. Cessez aussi de psychoter : pour moi c'est stupide de changer de numéro de compte pour plusieurs raisons :

- même chez les sociétés de recouvrement les plus malhonnêtes j'ai rarement vu ce genre de comportement,
- changer de compte est une opération lourde et chère sur le plan administratif (autorisations de prélèvement à modifier etc), c'est leur faire trop d'honneur,
- si un prélèvement a lieu, il sera frauduleux, et par simple courrier AR sans justificatif particulier envoyé à la banque, en invoquant l'article L132-4 du code monétaire et financier, la banque a un mois max pour vous rembourser, elle n'a que le droit d'obéir fissa. eh oui.
- n'oublions pas que ceci serait un comportement de délinquant financier, combinant escroquerie article 313-1 code pénal, éventuellement faux et usage de faux article 441-1 code pénal.

Si jamais intrum a commis des irrégularités, notez les dans le courrier invoquant la prescription et tournez le sous forme d'une mise en demeure de cesser le harcèlement (donc, une contre-attaque) dans laquelle vous ajouterez que, s'ils insistent, ou s'ils lancent une action en justice quelconque, vous porterez plainte de votre côté au pénal. J'ai déjà pratiqué, et croyez moi, quand vous leur faites miroiter de longues vacances à l'ombre alors qu'ils espéraient des vacances au soleil sur votre dos, vous n'entendez plus parler du pays, dossier

clos client suivant.

Bon courage, zen, mais à l'avenir, un peu plus de précaution sera plus efficace.

Cordialement

Par **superve**, le **06/09/2008** à **11:37**

bonjour à tous

[citation]D'un dysfonctionnement à l'autre, j'ai passé bcp de temps avec le service technique via mon téléphone mobile. Tout cela m'a coûté cher. [/citation]

J'ai eu quelques soucis avec le même FAI, ayant tout contesté dans les règles, ils m'ont remboursé tout ce qu'il me devaient, y compris mon hors forfait consécutif aux appels hotline...

Comme quoi, un bon recommandé bien placé et une contestation bien ficelée, comme le dit Gloran, peut être vraiment fructueux.

NB : j'ai été remboursé certes... mais après 18 mois et 4 recommandés (tous remboursés également). :D