



Resiliation abonnement xxxxxx

Par **Agnes789**, le 11/11/2018 à 16:19

Bonjour,

Il y a trois ans environ, lors de l'échange standard d'un modem xxxxxx, on m'a également récupéré le décodeur TV car je n'avais pas d'accès TVC via l'adsl sur ma commune et qu'un dvd était resté bloqué dedans. L'échange standard du modem et la restitution du décodeur se sont faites à mon domicile par l'intermédiaire d'un livreur.

Depuis, j'ai souhaité résilier mon abonnement il y a deux mois et j'ai donc restitué le matériel encore en ma possession. J'ai gardé le justificatif de restitution du matériel.

Depuis 3 semaines, xxxxxx m'informe par sms et mail ne pas avoir reçu le paquet envoyé. De guerre lasse, je les ai contactés téléphoniquement ce jour. En fait, ils m'indiquent avoir bien reçu le paquet (alors que leurs messages indiquaient le contraire) mais ne pas avoir récupéré le décodeur TV. Je leur rappelle qu'ils l'ont déjà récupéré. Ils m'indiquent qu'ils n'en ont pas la preuve. J'ai relu tous mes mails d'assistance xxxxxx mais ceux-ci vous renvoient toujours à un échange sur votre compte. Or, je n'ai plus accès à mon compte celui-ci ayant été fermé consécutivement à la résiliation. Comment puis-je prouver ma bonne foi dans la mesure où j'ai le sentiment qu'ils ne souhaitent pas trouver une solution.

Merci par avance pour votre aide.

Bien cordialement

Il est formellement interdit d'incriminer des sociétés ou des personnes physiques sur ce site. L'utilisateur veillera donc à utiliser des termes génériques pour exposer son éventuel litige ou apporter sa contribution (exemples de termes génériques : magasin, voisin, garage, entreprise etc.).

Extrait des conditions générales d'utilisations de ce forum...

Par **Philp34**, le 11/11/2018 à 18:31

Bonsoir Agnes789,

Si j'ai bien saisi votre récit, l'opérateur a raison lorsqu'il dit ne pas avoir récupéré le décodeur dans le paquet que vous lui avez expédié lors de la résiliation de votre abonnement il y a deux mois puisque celui-ci lui a été restitué au livreur lors de l'échange standard du modem il

y a trois ans de cela.

Avez-vous gardé trace de cette restitution ? Ou si vous pensez que cet échange sur votre compte abonnée maintenant fermé le mentionne, vous pouvez le certifier à l'opérateur, le renvoyant à sa lecture.

Si vous n'êtes pas pénalisée sur la résiliation de votre abonnement lui-même, je vous suggère de révoquer l'ordre de prélèvement à votre banque lui en donnant ordre, afin d'éviter que cet opérateur se paie sur votre compte courant.

Cordialement.

Par **Agnès789**, le 11/11/2018 à 18:55

Bonsoir,

Oui ce sont bien les faits. Malheureusement, je ne trouve pas trace de cette restitution et je ne suis pas sûre que celle-ci soit mentionnée dans les échanges mails enregistrés sur mon compte. J'ai demandé au collaborateur xxxxxx de retrouver trace de cette restitution en lui précisant la période mais il m'a dit qu'il n'en trouvait pas trace sans même avoir cherché. J'ai déjà révoqué l'ordre de prélèvement. J'ai vu sur ce forum que plusieurs particuliers avaient déjà eu maille à partir avec xxxxxx lors de la résiliation de leur abonnement. Le fournisseur prétendait ne pas avoir reçu le colis ou bien le décodeur TV faisait prétendument défaut.....Je peux faire un recommandé justifiant sur l'honneur de ma bonne foi mais si eux-mêmes ont décidé quoi qu'il en soit de me faire payer un élément que je leur ai restitué, quel recours puis je avoir.....Par ailleurs, même si j'avais pu envoyer la totalité du matériel, je n'aurais eu aucune preuve à leur contester si ils m'avaient réclamé un matériel manquant ?

Il est formellement interdit d'incriminer des sociétés ou des personnes physiques sur ce site. L'utilisateur veillera donc à utiliser des termes génériques pour exposer son éventuel litige ou apporter sa contribution (exemples de termes génériques : magasin, voisin, garage, entreprise etc.).

Extrait des conditions générales d'utilisations de ce forum...

Par **Philp34**, le 12/11/2018 à 06:40

Bonjour Agnès789,

Une attestation sur l'honneur n'est pas, pour moi, justifiée.

En ce qui me concerne, j'attendrai que cet opérateur me réclame le montant indemnitaire du décodeur pour lui répondre par LRAR gardant copie, ne pas lui devoir cette somme car ce décodeur au besoin devenu inutile, lui a été restitué il y a trois ans lors de l'échange du modem par l'intermédiaire de leur service de livraison, que si cela n'avait pas été le cas, il n'aurait pas manqué, à ce moment-là, de m'en faire réclamation, et non aujourd'hui, au moment où je résilie mon abonnement alors que, la restitution de tout le matériel en ma

possession après cet échange précité lui a été rendu et qu'il n'est pas en mesure de prouver le contraire.

Que de facto, j'invoquais l'article L216-5 du Code de la consommation au sens où lors de cet échange, j'ai confié la livraison du décodeur à un transporteur qui était (si cela est bien le cas) celui proposé par lui, ce qui dégage ma responsabilité sur sa perte éventuelle :

« Lorsque le consommateur confie la livraison du bien à un transporteur autre que celui proposé par le professionnel, le risque de perte ou d'endommagement du bien est transféré au consommateur lors de la remise du bien au transporteur » ;

Et le premier alinéa de l'article 1353 du Code civil qui énonce que : **« Celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver ».**

Concluant que, de tout ce qui précède, je n'ai pas l'intention de régler une moindre et quelconque somme d'argent, dont je n'en suis pas redevable.

Cordialement.

Par **Agnes789**, le **12/11/2018 à 06:52**

Bonjour Philp34

Je vous remercie pour cette réponse qui me semble tout à fait pertinente. Pour l'instant, par mail et sms, ils m'indiquent que je ne leur ai pas retourné l'intégralité du matériel. Interrogés au téléphone, ils me précisent que seul le décodeur TVC est manquant. Je leur ai demandé de me le préciser par écrit mais je ne vois rien venir. Je vais peut-être dans un premier temps leur envoyer un A/R avec le justificatif de remise et s'ils me réclament le décodeur je ne manquerai pas d'utiliser vos arguments.

Je vous réitère tous mes remerciements.

Bien cordialement