



remboursement tardif apres un prelevement de caution abusif

Par **darig**, le **12/05/2009** à **11:59**

SUite a une résiliation de contrat avec le fournisseur internet alice, celui-ci m'a prelevé 298 euros au mois de décembre pour non restitution du décodeur et de la box en temps et en heure. Chose complètement faux, bordereux de la poste faisant foi, que je leur ai envoyé pour prouver ma bonne foi, parce que la personne qui reçoit les colis chez eux ne cherche pas à voir les date d'envoie sur les colis.

Je n'ai jamais eu de nouvelle de leur part, il fallait que ce soit moi qui aille à la peche aux informations a chaque fois. au mois de fevrier je recoit un 1er courrier qui me dit que ma demande sera traité dans 20 jours max. mois de mars je recois le meme courrier apres un appel de ma part.

ils m'ont dit que je devais etre patient car mon remboursement ne se fera que sous 90jours. je ne comprends pas pourquoi ils ont le droit de me mettre en difficultée financiere depuis le mois de décembre, alors que je n'y suis pour rien et je le leur ai prouvé, et que eux garde cette somme qui est placé et qu'elle leur rapporte encore plus. Que puis je faire contre eux car je ne suis pas le seul dans ce cas là et qu'il y en aura certainement d'autre.

Par **ardendu56**, le **12/05/2009** à **13:30**

darig, bonjour

Pour le remboursement, la loi est claire :

La facilitation de la rupture du contrat

Le nouvel article L. 121-84-2 du Code de la consommation réduit la durée du préavis de [fluo]résiliation des contrats de services de communication électronique à dix jours[/fluo] (sauf demande contraire du consommateur).

Afin de limiter le contentieux lié à la restitution des dépôts de garantie et des sommes versées d'avance aux opérateurs, le nouvel article L. 121-84-1 du Code de la consommation prévoit que ces sommes doivent être restituées au plus tard « [fluo]dans un délai de dix jours à compter du paiement de la dernière facture[/fluo] » ou « de la restitution au professionnel de l'objet garanti ».

La sanction prévue par le texte est dissuasive. [fluo]En cas de retard, les sommes dues sont, de plein droit, majorées de moitié.[/fluo]

Enfin, outre le plafonnement des indemnités liées au non respect de la période minimale d'engagement, le nouvel article L. 121-84-5 limite le montant des frais de résiliation susceptibles d'être facturés au client aux coûts que le fournisseur « a effectivement supportés au titre de la résiliation », à condition que ces frais soient dûment justifiés et que leur prise en charge par le consommateur soit explicitement prévue par le contrat.

Vous pouvez contacter la DGCCRF au 39 39, elle vous aidera à agir.

Bon courage à vous.