



## Site de rencontre : prouver la non-réception de l'avis d'échéance

Par **Indpt**, le **16/09/2014** à **13:43**

Bonjour, je suis nouvelle sur ce forum, et je ne sais pas trop par où commencer. Je me suis inscrite sur un site de rencontre, pour 6 mois. Mon abonnement a été reconduit, car je n'ai pas fait opposition au contrat dans les temps. Or, je me suis renseignée, et j'ai constaté que conformément à la loi Chatel j'aurais dû recevoir un avis d'échéance me signalant que mon abonnement serait renouvelé. J'ai appelé le service clientèle mais ils ne veulent rien savoir : pour eux, ils ont envoyé l'avis d'échéance, et ne veulent pas me rembourser du prélèvement. J'ai bien vérifié dans mes e-mails et impossible de trouver cet avis. Maintenant, je me pose la question de savoir si c'est à moi de prouver que je n'ai pas reçu l'e-mail (et si oui, comment), ou si c'est à eux de prouver leur envoi (et dans ce cas, quelle preuve puis-je "accepter"?) Quelles démarches puis-je envisager pour retoucher mon argent? Je suis un peu perdue! Merci beaucoup d'avance à ceux qui auront pris le temps de me lire!  
bonne journée  
helene

Par **janus2fr**, le **16/09/2014** à **14:11**

Bonjour,  
Vous demandez donc l'application du L136-1 du code de la consommation qui dit :

[citation]Article L136-1

Modifié par LOI n°2014-344 du 17 mars 2014 - art. 35

Le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, par lettre nominative ou courrier électronique dédiés, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite. Cette information, délivrée dans des termes clairs et compréhensibles, mentionne, dans un encadré apparent, la date limite de résiliation.

Lorsque cette information ne lui a pas été adressée conformément aux dispositions du premier alinéa, le consommateur peut mettre gratuitement un terme au contrat, à tout moment à compter de la date de reconduction. Les avances effectuées après la dernière date de

reconduction ou, s'agissant des contrats à durée indéterminée, après la date de transformation du contrat initial à durée déterminée, sont dans ce cas remboursées dans un délai de trente jours à compter de la date de résiliation, déduction faite des sommes correspondant, jusqu'à celle-ci, à l'exécution du contrat. A défaut de remboursement dans les conditions prévues ci-dessus, les sommes dues sont productives d'intérêts au taux légal.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice de celles qui soumettent également certains contrats à des règles particulières en ce qui concerne l'information du consommateur.

Les trois alinéas précédents ne sont pas applicables aux exploitants des services d'eau potable et d'assainissement. Ils sont applicables aux consommateurs et aux non-professionnels.[/citation]

C'est au prestataire de prouver qu'il a bien envoyé l'information et non au client de prouver qu'il ne l'a pas reçue.

Par **Indpt**, le **16/09/2014** à **14:42**

Bonjour Janus, merci beaucoup pour votre réponse.

Cela m'avance déjà un peu. Faut-il donc que je leur demande une "copie" de l'e-mail (d'où ma question sur une preuve acceptable dans mon premier message).

Merci d'avance.