



déséquilibre/non réciprocité dans le droit de réponse (mail no reply)

Par **geem**, le **23/10/2020** à **13:31**

Bonjour,

Je n'arrive pas à trouver une réponse sur internet ni auprès de mes protections juridiques concernant la problématique suivante que je recontre avec de nombreux interlocuteurs : société (véolia, cdiscount, ...), organisme d'état (CAF, amelie, ...), ...

Voici la problématique, ces interlocuteurs exposent des prétentions (mise en demeure, demandes diverses, ...) via un courriel de type no reply me privant ainsi d'un droit de réponse via le moyen qu'ils utilisent, contraignant et limitant mon droit de réponse à celui d'un courrier en LRAR (s'ils ne proposent pas un autre mail ou s'ils proposent juste un formulaire de réponse) puisque si j'ai un intérêt à leur répondre, il me faut disposer du mode de preuve pour qu'en cas de litige je puisse prouver ma diligence et les réponses apportées. Or, cela est non seulement bien plus contraignant en terme de temps et de moyen qu'un mail mais c'est aussi par ailleurs payant.

Je vois dans cette pratique au delà d'une non réciprocité des moyens et donc plus généralement un déséquilibre entre l'interlocuteur et moi, une façon pour l'interlocuteur de créer une obstruction à une démarche diligente de ma part pour répondre.

Existe t'il un moyen juridique de lutter contre ça. La seule disposition que je connaisse est l'article 1171 du code civil, néanmoins, je pense qu'il ne s'applique pas directement à ma problématique relevant des clauses et peut être pas de l'exécution et je pense qu'il n'a pas de portée quand cela ne relève pas d'une relation contractuelle (fisc, CAF, amélie, ...).

Je n'ose croire vue la récurrence de cette problématique que le législateur ou la jurisprudence n'aient pas apporté une réponse sur ce point.

Actuellement, je pars du principe qu'en faisant une réponse à l'adresse mail de départ dont je sais pertinemment que la réponse ne parviendra pas à l'interlocuteur puisque le courriel utilisé est de type noreply, que c'est de la responsabilité de l'interlocuteur d'être incapable de lire mes mails ayant lui même rendu inopérante cette adresse et créant alors son propre préjudice (celui d'être incapable de lire mes réponses), quand bien même il me précise que cette adresse ne peut recevoir de réponse.

J'espère avoir été clair et vous remercie par avance de vos lumières sur le sujet.

NB : s'agissant de ma première question sur le forum, merci de votre indulgence en cas d'écart à une éventuelle charte

Par **CUJAS 26150**, le **23/10/2020** à **14:33**

Bonjour,

je ne sais pas exactement mais voici ceci : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes/internet>

Dans google, j'ai tapé ceci : *noreply que faire pour répondre aux mails*

De cette manière, j'ai trouvé des entrées qui pourraient peut-être vous intéresser.

A mon avis, 1171 du Code civil ne s'applique pas à votre situation.

Par **Yukiko**, le **23/10/2020** à **14:47**

Bonjour,

[quote]

Existe t'il un moyen juridique de lutter contre ça.

[/quote]

Non.

[quote]

c'est de la responsabilité de l'interlocuteur d'être incapable de lire mes mails

[/quote]

Non. L'émetteur d'un mail n'a aucune obligation de permettre une réponse à l'adresse d'émission et il n'y aurait aucune raison de l'y obliger.

Par **geem**, le **23/10/2020** à **18:03**

Bonjour,

Merci CUJAS2650 pour ta réponse mais malheureusement cela ne répond pas à ma question. Ton lien renvoie vers un dépôt de plainte vers la CNIL. Je ne comprends pas le rapport.

Quant à la recherche google, elle renvoie des liens pour expliquer ce qu'est un mail de type no reply, ce que je sais déjà et ce qui n'est pas ma demande.

Merci Yukiko pour ta réponse

Je reviens sur le point ci-dessous.

""c'est de la responsabilité de l'interlocuteur d'être incapable de lire mes mails"

Non. L'émetteur d'un mail n'a aucune obligation de permettre une réponse à l'adresse d'émission et il n'y aurait aucune raison de l'y obliger."

Je ne vois pas le lien entre la responsabilité de l'interlocuteur de lire un mail à l'adresse qu'il a fourni et l'obligation de l'interlocuteur de permettre une réponse à l'adresse qu'il a fourni.

La responsabilité de lire n'implique pas qu'il ait l'obligation de les lire ? et la non obligation de les lire n'implique pas non plus qu'il n'en soit pas pour autant responsable.

Par exemple, je n'ai pas l'obligation de lire un recommandé avec AR dont j'ai accusé réception et pour autant je serai responsable de ne pas l'avoir lu...

Dit autrement, pourra t'il m'objecter de ne pas avoir apporté une réponse à sa demande sous prétexte qu'il n'avait ni obligation de la lire, ni la capacité de la lire puisque c'est lui même s'est rendu incapable de lire ce mail.

Dit encore autrement, celui qui a envoyé une demande par un mail et obtient un retour par ce même mail peut il invoquer pour rendre nul le mode de preuve de la réponse apporté à sa demande qu'il est incapable de lire les mails de la propre adresse mail qu'il a fourni sous prétexte que son mail n'est pas fait pour recevoir des réponses ?

Par **Visiteur**, le **23/10/2020 à 19:54**

Bonjour,

Si dans d'autres pays, Allemagne par exemple, il est interdit d'envoyer ce genre de mail avec une adresse à laquelle bon ne peut répondre, ce n'est pas (encore) le cas en France, mais les entreprises commerciales comprennent de mieux en mieux que cette pratique peut leur nuire.

Tant que le législateur n'a pas réglé le problème, aucune raison pour que cela s'arrête.

Personnellement, je clique sur répondre avec le mail d'origine joint puis je remplace par une autre adresse mail que je cherche sur le site quitte à utiliser plusieurs adresses dont le "formulaire de contact".