



Résiliation d'un contrat de télésurveillance

Par Patouche

Bonjour,
J'ai signé un contrat de télésurveillance pour mon domicile en janvier 2021. En décembre 2021, j'ai résilié ce contrat par courrier recommandé avec accusé de réception. N'ayant pas de réponse à cette lettre, j'ai téléphoné, une personne m'a répondu qu'il n'y avait pas de problème à ma demande. La question suivante était de savoir si la visite d'un technicien serait programmé pour désinstaller le matériel, la réponse de mon interlocuteur a été la suivante : vous débranchez vous même le matériel et vous le déposez à l'agence la plus proche. J'ai procédé comme demandé. Par la suite, la société de télésurveillance m'a contacté en me signalant que j'avais signé un contrat de 48 mois. j'avoue ne pas avoir fait attention lors de la signature. Après une entente à l'amiable par téléphone, j'ai réglé le dernier mois que je devais. Je pensais que tous était rentré dans l'ordre, puisque je n'ai plus eu de nouvelle jusqu'à récemment ou j'ai reçu la facture du mois de mai, donc janvier, février, mars et avril sans facture. Renégociation par téléphone mais là, la société me menace de me mette au service de recouvrement. j'aimerais savoir si c'est moi qui suis en tort ou si c'est eux. A savoir, que j'ai conservé tous les échanges écrits.
Cordialement,

Par isernon

bonjour,

une entente amiable par téléphone a moins de valeur qu'un contrat signé par les 2 parties.

avez-vous une preuve écrite que cette société acceptait votre résiliation anticipée du contrat avant la durée prévue de 48 mois ?

salutations

Par Patouche

Bonjour,

Non je n'ai aucune preuve écrite, pour l'accord de résiliation et la désinstallation du matériel. Par contre, dans le courrier recommandé, je demandais de confirmer par écrit la prise en compte de ma demande, or la société de télésurveillance ne m'a jamais répondu.

Est-ce que l'on peut considérer un contrat de 48 mois comme une clause abusive?

Et pourquoi m'envoyer une facture pour le mois de mai alors qu'ils ne m'ont rien demandé pour les mois précédents.

Merci de votre réponse

Par isernon

je ne vois pas en quoi un contrat de 48 mois serait une clause abusive, il existait peut-être des contrats plus courts mais plus chers.

Par Patouche

Commission des clauses abusives - recommandations N°97 - 01.

Effectivement, je ne suis pas experte et j'écoute peut-être un peu trop mes proches qui cherchent à m'aider. Je veux juste trouver une solution à mon problème.

Donc, si je suis bien votre raisonnement, je suis en tort et je dois m'acquitter des 36 mois restants. S'il n'y a pas d'autre solution je vais me mettre en contact avec la société en question et régler ma dette.

Merci pour vos réponses
Cordialement,