Forum-juridique.net
LE 1er POINT D'ACCÈS GRATUIT AU DROIT

OVH renouvellement

Par franco27

bonjour

la mi juin, j'ai demandé la résiliation de mon hébergement OVH via l'espace client.
et avec étonnement, je reçois une notification de facture à payer fin juillet.

Via l'espace client, j'ai envoyé un message à l'assistance pour contester cette facture de 55? . et demander pour la 2éme fois, la résiliation de tous mes services OVH lié à cet hébergement. quelques jours après la notification de facture en tout début d'août.

La réponse d'OVH fut sans appel. Je dois payer. et en m'écrivant qu'il y a aucune trace de ma demande de résiliation et que je suis sous contrat. avec un rappel pour comment faire la demande de résiliation via l'espace client.
Le problème étant qu'ayant fait ma demande de résiliation via l'espace client, je n'ai aucune preuve. et OVH n'envoie pas de mail , pour confirmer la bonne prise en compte de la résiliation.
il n'y a pas d'historique d'activité dans mon espace client et l'étiquette "résiliation" a été remplacé par "facture à payer".

j'ai écrit et répondu à OVH que j'étais scandalisé par leur attitude et contrairement à ce qu'ils affirment que je n'ai pas reçu de mail portant l'objet renouvellement automatique.
et j'ai demandé une troisième fois de procéder à la résiliation.

OVH ne m'a pas répondu sur ces sujets et s'est opposé à me communiquer une adresse postale pour le service réclamation. (j'ai imprimé les réponses d'OVH et les mails d'OVH de l'assistance).

Depuis et à ce jour, j'ai reçu 3 courriers du service recouvrement Intrum Justitia qui me réclame de payer 95?. tous en lettre simple .
Après des recherches sur Internet , forum et pages internet , il me semble que Intrum Justitia peut uniquement me réclamer la somme d'argent de la facture impayée et qu'il est interdit pendant la phase "amiable" d'ajouter des frais de recouvrement. or ici 40? en plus avec des frais d' "intérêts" en supplément.
Intrum Justitia n'écrit pas frais de recouvrement mais écrit "indemnité ... avec à côté Art. L441-10 du code du commerce "
Sur les conseils de plusieurs, j'ai préféré ne pas répondre à Intrum Justitia (qu'il était mieux de s'adresser à nouveau à OVH).

Mais le dernier courrier et 3éme de Intrum Justitia , porte en gros titre Dernier avis avant procédure judiciaire avec menace de réaliser une requête injonction de payer auprès d'un juge.
Bien qu'ayant lu, qu'apparemment , pour que cette procédure soit validé par un juge , il faut préalablement :
- envoyé un courrier de mise en demeure avec AR afin qu'une preuve de réception soit apporté
- que la mention "Mise en demeure" doit figurer sur le courrier
or la mention "Mise en demeure" sur les courriers n'y ait pas écrit et ces courriers ont été envoyé en lettre simple sans AR.
J'ai relevé sur plusieurs forums que tant que nous ne recevons pas un courrier AR qu'il ne faut pas s'inquiéter ....

ce qui me fait peur c'est que j'ai lu que c'est seulement après validation du juge pour l'injonction payer que je pourrais contester .
une chose est sûre je ne peux pas apporter la preuve de la demande de résiliation mais en revanche je suis formel je n'ai reçu aucun mail portant l'objet avis de renouvellement automatique me donnant la possibilité de résilier le service OVH.
et pas seulement cette année, les années précédentes aussi je n'ai jamais reçu ce type de mail de la part d'OVH. (mais je n'y ai pas prêté attention car je voulais renouveler mes services)

l'Article L215-1 du code de la consommation n'a pas été respecté.
source https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F33991
https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000034072591/

Bref je suis outré par cette situation. et j'espère que vous pourrez m'aider. et que d'autres personnes ayant vécu cette situation pourrons m'apporter des témoignages et conseils .