



Disfonctionnement de la ligne téléphonique neufbox

Par Visiteur

Suite à un disfonctionnement de ma ligne téléphonique, depuis le 16 avril 2008 je ne peux plus joindre l'Espagne. Je possède un contrat appels illimités vers 50 pays dont l'Espagne via une neufbox. Neuf me dit que c'est un problème qui vient d'Espagne (2 mois et demi après) et ne peut pas intervenir (les communications passent via France Telecom, portable ou prestataire "les minutes.com"). Ils me disent que c'est aux appelés que je ne peux pas joindre d'intervenir auprès de l'opérateur espagnol.

Les personnes que je ne peux pas joindre ont téléphoné à leur opérateur. Celui-ci a été clair: aucun incident leur a été signalé, la panne doit être signalée par mon opérateur NEUF. NEUF m'a confirmé qu'il ne pouvait pas intervenir auprès de l'opérateur espagnol.

Neuf a-t-il obligation d'assurer cette réparation?

Dois-je les mettre en justice?

Quel montant puis-je demander pour le préjudice?

Par Visiteur

Bonsoir Monsieur,

En principe, suite au dysfonctionnement de votre ligne vous pouvez adresser à votre FAI (fournisseur d'accès internet), une mise en demeure en invoquant sa responsabilité contractuelle (art. 1147 du Code civil).

Si le contrat du FAI prévoit une clause d'exonération de responsabilité, il faut en invoquer le caractère abusif (art. 132-1 du Code de la consommation) confirmé par la jurisprudence de la Cour de cassation (8/11/2007 confirmant que tous les FAI ont une obligation de résultat).

Si le problème persiste vous pouvez saisir le Tribunal d'instance (procédure sans avocat). Le juge imposera alors au F.A.I. :

- une remise en état du service,
- une astreinte en cas de dépassement
- le versement de dommages-intérêts

Mais nous n'en sommes pas encore là.

Cordialement