



Question juridique portant sur une offre ADSL

Par Visiteur

J'avais souscrit à une offre adsl avec ALICE, depuis Avril 2008, avec un engagement d'un an. En octobre 2010, je leur ai envoyé une demande de désabonnement ainsi que le matériel qu'il m'ont fournie pour pouvoir me connecter, le tout par courrier recommandé avec accusé de réception. Le problème c'est qu'il continue à faire le prélèvement mensuel comme si je suis toujours abonné, quand j'appelle le service client au téléphone je le trouve toujours occupé (que des bip bip) et en cherchant sur internet j'ai trouvé que tout le monde se plaint de la même chose depuis des mois (les bip bip). J'ai pensé à demander à la banque d'arrêter les prélèvements mais je crains d'avoir des problèmes juridiques avec eux. J'ai toujours reçu de l'envoi du colis recommandé (le matériel), mais je ne me rappelle plus si j'ai reçu un accusé de réception, je ne l'ai pas maintenant ainsi que la lettre de demande de désabonnement (je crois les avoir perdus).

Qu'est-ce que je dois faire ?

dans le cas où je ne trouve pas ces courriers perdus, et dans le cas où je les trouve ?

Par Visiteur

Cher monsieur,

Le problème c'est qu'il continue à faire le prélèvement mensuel comme si je suis toujours abonné, quand j'appelle le service client au téléphone je le trouve toujours occupé (que des bip bip) et en cherchant sur internet j'ai trouvé que tout le monde se plaint de la même chose depuis des mois (les bip bip). J'ai pensé à demander à la banque d'arrêter les prélèvements mais je crains d'avoir des problèmes juridiques avec eux. J'ai toujours reçu de l'envoi du colis recommandé (le matériel), mais je ne me rappelle plus si j'ai reçu un accusé de réception, je ne l'ai pas maintenant ainsi que la lettre de demande de désabonnement (je crois les avoir perdus).

Qu'est-ce que je dois faire ?

dans le cas où je ne trouve pas ces courriers perdus, et dans le cas où je les trouve ?

Si vous avez conservé l'accusé de réception, alors l'abonnement aurait dû être résilié. Dès lors, il convient de demander à votre banque de révoquer le prélèvement automatique. Alice ne pourra rien y trouver à redire puisque légalement, vous n'êtes plus lié à eux. Vous pouvez en outre, saisir le juge de proximité d'une demande en répétition de l'indu (article 1376 du Code civil) afin de demander remboursement de toutes les échéances payées alors que cela n'était pas justifié.

Si vous n'avez pas conservé cet accusé de réception pour la lettre de résiliation, il est plus sage d'adresser de nouveau une telle lettre, et de révoquer ensuite le prélèvement.

Très cordialement.