



Vous ne parvenez pas à régler un litige avec votre opérateur ou souhaitez en changer ? N'hésitez pas à nous solliciter !



Comment négocier au mieux avec votre opérateur ? Que faire en cas de litige ?

M. X. nous contacte suite à un différend avec un opérateur. Il a souscrit un abonnement comprenant une offre fibre, mais des problèmes techniques sont dès le début apparus, nécessitant plusieurs demandes un technicien passe puis un autre. Il a fait une demande de résiliation par courrier avec accusé de réception, mais le délai de rétractation venait d'expirer. L'opérateur lui demande de payer des frais de résiliation ou la totalité des sommes restantes jusqu'à la fin de sa période d'engagement « Je ne souhaite pas leur payer ces frais qui sont à mon sens injustifiés...» nous déclare t-il. Nouvelles Voies lui fournit un modèle de lettre à envoyer en recommandé avec accusé de réception au motif juridique de manquement contractuel, avec délai de réponse. La résiliation vaut de plein droit en cas d'impossibilité d'accéder aux services par faute de l'opérateur. S'il n'obtient pas d'annulation de ces pénalités et/ou mensualités dans le délai imparti, il recontactera Nouvelles Voies. Finalement, Nouvelles Voies a saisi à l'issue du délai prévu le médiateur des communications, saisissable pour tout litige commercial opposant un opérateur à son client (personne physique intervenant en dehors d'une activité professionnelle).

Connaissez-vous le délai de rétractation pour les contrats conclus à distance et hors établissement ?

Pour les contrats conclus à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, le client dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation (art. L 221-18 code de la consommation). Ce délai court :

- à compter du jour de la conclusion du contrat pour les contrats de prestation de services ainsi que les contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsque ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée ainsi que sur la fourniture de chauffage urbain. Elles s'appliquent également aux contrats portant sur la fourniture de contenu numérique indépendamment de tout support matériel.

- à compter de la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens.

- à compter de la conclusion du contrat pour les contrats conclus hors établissement,

L'acheteur doit informer le professionnel de sa décision de se rétracter par l'envoi d'un formulaire de rétractation ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter. Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration de rétractation. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable. La charge de la preuve de l'exercice du droit de rétractation pèse sur le consommateur.

Pour nous contacter :

01 46 01 73 36 ou sur contactce@nouvellesvoies.org

Des droits, des solutions, notre accompagnement.