



Xxxxxx - litige restitution de matériel

Par **Kavatah**, le **23/02/2017** à **13:35**

Bonjour,

Je suis actuellement en litige avec le FAI xxxxxx pour non restitution de matériel.

J'ai résilié mon abonnement en Octobre 2016 et ai renvoyé tout le matériel à ma disposition (box tv, box internet, télécommande, câbles divers).

xxxxxx m'informe courant Novembre qu'ils n'ont pas reçu la box TV, pourtant bien envoyé dans le colis.

J'ai notifié xxxxxx par LRAR que j'ai bien tout restitué et leur demandant de m'apporter la preuve de non réception du matériel. Aucune réponse de leur part, à part de nouveaux emails/SMS/lettres simples me demandant de restituer le matériel sous peine d'être prélevé de 190 Euros.

Courant Janvier, xxxxxx a tenté de prélever les dit 190 Euros, cependant j'avais déjà fait opposition à tous prélèvements de leur part après ma résiliation.

Aujourd'hui, je reçois un email d'une société de recouvrement (xxxxxx) mandatée par xxxxxx pour le paiement des 190 Euros.

Je n'ai que la preuve d'envoi du colis avec le poids (un peu plus de 3Kg) pour prouver de la restitution du matériel.

D'après mes recherches sur internet, il semble qu'énormément de gens rencontrent des problèmes avec divers FAI sur la restitution du matériel.

Que puis-je faire ?

Quelles actions juridiques ai-je à ma disposition pour faire comprendre à xxxxxx que je n'ai plus leur matériel ?

Merci d'avance,
Cdt,

Par **morobar**, le **23/02/2017** à **18:40**

Bonjour,

En général les clients qui suivent la procédure mise en place par cet opérateur n'ont pas de problèmes,, j'en suis.

En effet il faut récupérer un formulaire de retour qui donne une adresse de restitution et un numéro de prise en charge, formulaire dont une copie est glissée dans le colis.

Toute autre procédé débouche sur la situation dont vous paraissez souffrir.

Si vous disposez de ce formulaire et de l'accusé de réception du retour, vous laissez venir.

Par **Kavatah**, le **23/02/2017** à **19:00**

Alors contrairement à ce que vous dites, une majorité de personnes sur les forums ayant suivi la procédure que vous décrivez (bordereau de retour, numéro de suivi, service de relais Kiala), rencontre la même problématique que moi.

Quoi qu'il en soit, c'est à xxxxxx d'apporter la preuve du contenu du colis qu'ils ont reçu...

Ma question étant, que dois-je faire à ce stade ?

Par **morobar**, le **24/02/2017** à **07:36**

Déjà vous pourriez relire mon message au lieu de contredire sans aucune information ni preuve de vos affirmations.

Par **Lag0**, le **24/02/2017** à **08:49**

[citation]Quoi qu'il en soit, c'est à xxxxxx d'apporter la preuve du contenu du colis qu'ils ont reçu... [/citation]

Bonjour,

Pas si simple, ce que dit le code civil :

[citation]Article 1353

Modifié par Ordonnance n°2016-131 du 10 février 2016 - art. 4

Celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver.

Réciproquement, celui qui se prétend libéré doit justifier le paiement ou le fait qui a produit l'extinction de son obligation.[/citation]

Vous prétendez avoir éteint votre obligation de renvoyer le matériel, c'est à vous de le justifier !

Par **Kavatah**, le **24/02/2017** à **10:19**

J'ai la preuve de dépôt du colis d'un poids de 3kg276.

J'ai la preuve de réception du colis par le destinataire.

Ces éléments étant les seuls à ma disposition pour prouver le renvoi du matériel, puisque xxxxxx ne permet pas de retourner le matériel directement dans leur boutique, je n'ai rien d'autre pour prouver le renvoi du matériel.

Les forums de consommateurs sont rempli de post de ce type. Il y a un réel problème de logistique ou autre, pour tous les FAI,ce n'est pas nouveau.

Maintenant, xxxxxx estime ne pas avoir reçu une partie du matériel, qu'ils me le prouvent.

Quoi qu'il en soit, ma question d'origine est quelles recours juridiques ai-je à ma disposition pour me défendre face à un FAI prétendant être lésé alors que j'ai bien renvoyé tout le matériel?

Par **morobar**, le **24/02/2017** à **15:17**

Si vous avez respecté la procédure de retour, avec la preuve du retour et le poids du colis, vous repousserez sans problème toute velléité de ce fournisseur qui devra effectivement répondre d'une absence de réaction à la réception d'un colis au contenu différent de celui annoncé.

C'est pour cela que je vous ai demandé à 2 reprises, en vain, si vous avez respecté la procédure.

Sinon vous n'en sortirez pas sans mal.

Par **Kavatah**, le **24/02/2017** à **15:53**

J'ai bien résilié en envoyant le formulaire de résiliation en AR.

J'ai ensuite envoyé le matériel dans un colis avec, sur papier libre, les informations demandées (numéro de ligne, identifiant client, etc...).

Ces informations également écrites sur les petits colis de chaque box à l'intérieur du gros

colis principal.

Donc, oui, j'ai bien respecté la procédure comme décrite sur le site du fai ainsi que sur les emails qu'ils m'ont adressé.

Par **morobar**, le **24/02/2017** à **16:04**

C'est exactement le sens de mon intervention.

En outre ne pas hésiter, si l'AR ne revient pas, ce qui est souvent le cas, à faire une impression écran du suivi postal.

Les controverses surviennent presque toujours du non respect de la procédure et le centre réceptionnaire ne sait pas/plus corrélér le retour à l'expéditeur exact.

Par **Kavatah**, le **24/02/2017** à **16:09**

D'accord, cependant que faire face à cette mise en demeure et cette société de recouvrement ?

Par **morobar**, le **24/02/2017** à **16:13**

Rien

Vous ne faites rien

Ou vous écrivez un petit mot à Free, service résiliation, en demandant la levée de ces réclamations non fondées auxquelles vous ne donnerez suite, en cas de réitération, qu'en plainte auprès du procureur de la république pour ce harcèlement. et tentative d'extorsion de fonds.

Par **Kavatah**, le **24/02/2017** à **16:15**

D'accord. Merci pour votre aide.

Par **jodelariege**, le **24/02/2017** à **18:15**

bonsoir, je me fais l'avocat du diable: quand vous avez renvoyé le matériel vous avez dû le renvoyer par l'intermédiaire d'un relais quelque chose ? la personne du relais a t elle vérifié à l'intérieur de votre colis qu'il s'agissait bien du dit matériel,? car le poids en soi ne veut rien dire :vous auriez pu y mettre dedans le poids en bananes..

Par **morobar**, le **24/02/2017** à **19:48**

[citation]car le poids en soi ne veut rien dire :vous auriez pu y mettre dedans le poids en bananes..

[/citation]

C'est la même situation que l'enveloppe vide.

C'est au moment de la réception (dans un délai raisonnable à l'appréciation) qu'il faut réagir et contester le contenu.

Après c'est trop tard.