

16 LETTRES

POUR REGLER

VOS LITIGES

ASSURANCE page 2 et 3

BANQUE page 4 et 5

COMMERCE pages 6, 7 et 8

LOGEMENT LOCATION pages 9, 10 et 11

PRESTATIONS DE SERVICE pages 12 à 16

RECOURS page 17

✘ ✘ ✘ ✘ ✘ ✘

Consultez plus de 150 documents – lettres types et modèles, mis à jour périodiquement sur www.quechoisir.org

✘ ✘ ✘ ✘ ✘ ✘

ASSURANCE

Votre assureur refuse d'indemniser les dégâts subis dans votre maison

Vous avez subi un dégât des eaux dû à une gouttière bouchée, mais votre assureur refuse de vous indemniser.

Il prétexte que l'accident est survenu à la suite d'un défaut d'entretien, et donc que ce sinistre entre dans les exclusions de garantie de votre contrat.

Si vous estimez que la clause concernée est équivoque, vous pouvez réclamer votre indemnisation auprès de votre assureur, par lettre recommandée avec avis de réception, en vous appuyant sur l'article L. 133-2 alinéa 2 du Code de la consommation, qui affirme que toute clause ambiguë doit s'interpréter en faveur du consommateur.

Madame, Monsieur,

J'ai bien reçu votre lettre du (date), par laquelle vous m'informez que le contrat (références) que j'ai souscrit auprès de votre compagnie ne me garantit pas pour le sinistre que je vous ai déclaré le (date de votre déclaration de sinistre).

Votre interprétation ne me paraît pas exacte. En effet, (indiquez en quoi vous estimez que l'interprétation n'est pas juste). Par ailleurs, je vous rappelle que les articles L. 112-4 et L. 113-1 du Code des assurances imposent que les exclusions soient rédigées en caractères très apparents, et de façon formelle et limitée.

Enfin, selon l'article L. 133-2 alinéa 2 du Code de la consommation, lorsqu'une clause est ambiguë, elle doit s'interpréter en faveur du consommateur. C'est la raison pour laquelle je vous prie de bien vouloir revenir sur votre position et m'indemniser le plus rapidement possible.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

(Signature)

Vous contestez l'offre d'indemnisation de votre assureur pour votre véhicule accidenté

Vous avez eu un accident de la route dont vous n'êtes absolument pas responsable. Selon l'expert, le coût des réparations de votre voiture est supérieur à sa valeur au moment du sinistre. Il vous propose de limiter l'indemnisation à cette valeur. Mais la somme offerte ne vous permettra pas d'acheter un véhicule équivalent d'occasion. Il convient alors d'exiger l'indemnisation de la valeur de remplacement, soit l'argent nécessaire pour acquérir un véhicule similaire au vôtre avant l'accident.

Vous avez tout intérêt à déterminer vous-même la valeur de remplacement de votre véhicule et à apporter la preuve de la somme qu'il vous faudrait déboursier pour retrouver un modèle identique dans un état semblable.

Outre les factures d'entretien et de réparation, ou une attestation de votre garagiste habituel sur l'état général de votre voiture, les journaux spécialisés dans les annonces entre particuliers vous seront utiles.

Si l'assureur refuse de revoir à la hausse l'indemnisation proposée, vous serez obligé(e) d'aller devant les tribunaux. La jurisprudence est favorable à l'indemnisation à la valeur de remplacement (Cass. civ. 2e, 31 mars 1993; pourvoi n°91-18691).

Madame, Monsieur,

Par votre courrier du (date de la dernière correspondance de votre assureur), vous me proposez l'indemnisation suivante (indiquez le montant de l'indemnisation proposée) pour le sinistre ci-dessus référencé.

Je ne suis absolument pas d'accord avec l'estimation de la valeur de mon véhicule avant le sinistre. En effet, ce véhicule (expliquez pourquoi vous estimez que votre véhicule vaut plus : faible kilométrage, excellent état de la carrosserie, pneus neufs...).

Je vous joins, à cet effet, des attestations de garagiste (ou des petites annonces pour des véhicules similaires) et vous demande de réviser le montant de votre indemnisation.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

(Signature)

BANQUE

Vous contestez une opération figurant sur votre relevé de compte

Vérifiez régulièrement vos relevés de compte. En effet, votre silence, après réception du relevé, a une valeur d'approbation tacite, selon les usages bancaires.

Si vous n'êtes pas d'accord avec le montant des agios, des frais bancaires prélevés ou le décompte des dates de valeur, contestez rapidement cette opération auprès de votre banquier. Faites-le de préférence dans le délai porté sur vos relevés.

Ce délai varie selon les banques (de quinze jours à trois mois), mais il doit être précisé sur vos relevés de compte.

Si votre banque a commis une faute dans la réalisation d'une opération (une erreur d'écriture, par exemple), elle ne peut s'exonérer de sa responsabilité par l'application du bref délai de réclamation porté sur les relevés de compte (de quinze jours à trois mois). L'action en rectification pourra être engagée dans un délai de cinq ans en application de l'article L.110-4 du Code de commerce, qui stipule : « Les obligations nées à l'occasion de leur commerce entre commerçants ou entre commerçants et non-commerçants se prescrivent par cinq ans si elles ne sont pas soumises à des prescriptions spéciales plus courtes. »

Madame, Monsieur,

A la lecture de mon dernier relevé bancaire, daté du (date), j'ai constaté une erreur dans le montant débité de mon compte en exécution du virement (numéro de référence) fait en faveur de (nom du bénéficiaire).

Le montant exact de cette opération était de (...) euros, comme le prouve l'ordre de virement dont je vous adresse une copie ci-jointe.

Je vous prie de bien vouloir recréditer mon compte, dans les plus brefs délais, du montant correspondant à la différence débitée à tort.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

(Signature)

Votre chéquier ou votre carte bancaire a disparu. Vous faites opposition

Vous constatez la perte, le vol ou l'utilisation frauduleuse de votre chéquier ou de votre carte bancaire ; ou encore le bénéficiaire du paiement est mis en redressement ou en liquidation judiciaires. Dans ces cas seulement, vous pouvez faire opposition auprès de votre banquier.

Prévenez-le le plus rapidement possible – par téléphone, par exemple. Mais confirmez toujours par écrit et joignez à votre lettre, en recommandé avec avis de réception, le récépissé de déclaration de perte ou de vol effectuée auprès des services de police ou de gendarmerie. Indiquez la date et l'heure de l'opposition téléphonique ainsi que le nom de votre interlocuteur.

Attention : tout autre motif d'opposition que ceux prévus par les articles L. 131-35 alinéa 2 et L. 132-2 du Code monétaire et financier (litige avec un commerçant, par exemple) est interdit et peut vous faire encourir des sanctions pénales.

Pour le chèque :

La confirmation écrite d'opposition est obligatoire : (article L. 131-35 alinéa 2 du Code monétaire et financier).

Si cet incident survient pendant la fermeture de votre agence bancaire, téléphonez au Centre national d'appel des chèques perdus ou volés de la Banque de France au 0 892 68 32 08. Ce service permet de générer une alerte auprès des commerçants. N'oubliez pas de contacter votre agence dès son ouverture et de confirmer votre opposition par lettre recommandée avec avis de réception.

Pour la carte bancaire :

Téléphonez au centre d'opposition de votre banque ou au numéro interbancaire 0 892 705 705 accessible 24 heures/24 et 7 jours/7, qui vous orientera. Notez le numéro d'enregistrement qui vous sera indiqué. Confirmez aussitôt cette opposition par lettre recommandée avec avis de réception auprès de votre banque et joignez-y votre déclaration de perte ou vol.

Ne donnez en aucun cas votre code confidentiel à quatre chiffres.

Madame, Monsieur,

Immédiatement après la constatation du vol de mon chéquier (de ma carte bancaire), j'ai fait opposition auprès de votre établissement, le (date) à (...) heures. (Pour la carte bancaire, indiquez votre numéro d'enregistrement.)

Je vous confirme, ce même jour, par écrit, ma déclaration d'opposition portant :

(1er cas) sur les formules de chèque numérotées de (numéro) à (numéro).

(2d cas) sur la carte bancaire n° (numéro à seize chiffres) rattachée au compte (numéro du compte bancaire).

Vous trouverez ci-joint le récépissé de la déclaration de vol faite auprès des services de police.

En vous remerciant de bien vouloir tenir compte de cette déclaration d'opposition, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

(Signature)

COMMERCE

Vous ne voulez plus avoir de publicités nominatives dans votre boîte aux lettres

Si vous ne souhaitez plus être importuné(e), faites-le savoir en écrivant à l'Union française du marketing direct (UFMD). Cet organisme, qui regroupe les professionnels intervenant dans ce secteur, gère une liste (la liste Robinson-Stop publicité) comportant les noms des personnes ne souhaitant plus être sollicitées directement. Il transmettra vos coordonnées à ses adhérents. Vous pouvez également faire une demande directement auprès des entreprises.

Cette démarche est gratuite. Elle diminuera le nombre de courriers publicitaires à votre nom. Cependant, toute commande, demande d'abonnement ou de catalogue postérieure à cette démarche peut conduire à votre réinscription dans les fichiers commerciaux...

Union française du marketing direct - Service Liste Robinson-Stop publicité - 60, rue La Boétie - 75008 Paris - Tél. : 01 42 56 38 86.

Madame, Monsieur,

Je vous prie de bien vouloir inscrire mon nom (indiquez vos nom, prénoms, adresse) sur la liste Stop publicité que vous gérez et d'informer vos adhérents de mon désir de ne plus être sollicité(e) par leurs offres promotionnelles.

Je vous en remercie d'avance et vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

(Signature)

Un commerçant de votre quartier n'affiche pas les prix. Vous le signalez à l'Unité Départementale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (UDCCRF)

Dans un magasin de chaussures, vous avez repéré une superbe paire de bottines, mais vous n'en voyez pas le prix.

Or, les commerçants ou les prestataires de services sont tenus d'informer les consommateurs sur les prix des produits ou des services qu'ils proposent.

Si vous constatez une infraction à cette règle, vous pouvez demander l'intervention de l'Unité départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes – 185, rue du Mal Leclerc - 85020 La Roche sur Yon Cedex --

tél 3939 Courriel : ud85@dgccrf.finances.gouv.fr

L'article 1er de l'arrêté du 3 décembre 1987 prévoit que « toute information sur les prix de produits ou de services doit faire apparaître, quel que soit le support utilisé, la somme totale, toutes taxes comprises, qui devra être effectivement payée par le consommateur ... ».

Si vous êtes victime d'une infraction à cette réglementation, adressez-vous à une association de consommateurs ou saisissez directement l'UDCCRF.

Madame (Monsieur) le Directeur,

Je tiens à vous signaler que, dans le magasin (nom du magasin) situé (adresse du magasin),

(1er cas) les prix des produits suivants (citez le nom des produits) ne sont pas affichés.

(2d cas) les prix des produits suivants (citez le nom des produits) facturés à la caisse ne correspondent pas à ceux affichés sur les linéaires où ils se trouvent.

Ces incidents fréquents sont particulièrement gênants pour le consommateur. Aussi vous serais-je reconnaissant(e) de bien vouloir faire effectuer des contrôles par des agents de votre administration afin de faire cesser ces pratiques.

Je vous en remercie d'avance et vous prie d'agréer, Madame (Monsieur) le Directeur, l'expression de ma considération distinguée.

(Signature)

Je vous rappelle que, conformément à l'article L. 131-1 du Code de la consommation, cette somme devra être majorée d'un intérêt au taux légal si le remboursement intervient plus de trois mois après la date à laquelle je vous l'ai versée.

Dans l'attente de ce remboursement, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

(Signature)

Vous annulez la commande faite à un démarcheur à domicile dans le délai de sept jours

Vous avez acheté une encyclopédie en dix volumes à un démarcheur, et vous lui avez versé un acompte. L'article L. 121-26 du Code de la consommation interdit à un démarcheur de recevoir une contrepartie quelconque (chèque, espèces...) avant l'expiration d'un délai de réflexion de sept jours.

Vous pouvez donc demander l'annulation de votre commande, par lettre recommandée avec avis de réception, même si le délai de réflexion est expiré, et exiger le remboursement de la somme que vous avez versée.

Avant l'expiration du délai de réflexion de sept jours, le démarcheur n'a pas le droit de recevoir un quelconque engagement de la part du client. Sont ainsi interdits :

- l'acompte en espèces ;
- les autorisations de prélèvement bancaire ;
- le versement d'un dépôt de garantie dans le cas où le matériel est laissé à la disposition du consommateur.

Le non-respect de cette obligation est sanctionné pénalement par une peine d'emprisonnement d'un an et par une amende de 3 750 euros. N'hésitez pas à le rappeler à la société.

Madame, Monsieur,

Le (date de visite du démarcheur), j'ai reçu la visite d'un démarcheur de votre société. Celui-ci m'a fait signer un contrat (indiquer lequel). Sur sa demande, je lui ai versé le jour même la somme de (...) euros (joindre le reçu). (ou :) remis un chèque de (...) euros (indiquer les références).

Or, une telle pratique est interdite par l'article L. 121-26 du Code de la consommation.

En conséquence, je vous informe que j'annule ma commande (ou le contrat) et je vous mets en demeure de me rembourser dans les plus brefs délais la somme que j'ai versée. à défaut, je me verrai contraint(e) de porter plainte auprès du procureur de la République.

Comptant sur votre diligence, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

(Signature)

LOGEMENT LOCATION

Vous demandez une quittance de loyer à votre propriétaire

Contrairement à ce que beaucoup pensent, la remise de quittance n'est pas automatique. Elle n'est obligatoire que si le locataire en fait la demande. Il peut avoir intérêt à faire cette demande, en envoi simple, au moins dans un premier temps, car les quittances lui serviront de preuve de ses paiements (à conserver pendant cinq ans), pour bénéficier de l'allocation logement ou comme justificatif de domicile.

L'article 21 de la loi n°89-462 du 6 juillet 1989 prévoit que : « Le bailleur est tenu de transmettre gratuitement une quittance au locataire qui en fait la demande. La quittance porte le détail des sommes versées par le locataire, en distinguant le loyer, le droit de bail et les charges. Si le locataire effectue un paiement partiel, le bailleur est tenu de délivrer un reçu. »

Madame, Monsieur,

Veillez trouver ci-joint un chèque de (...) euros en règlement de mon loyer du mois de (...).

A l'avenir, je souhaiterais recevoir pour chaque paiement que j'effectuerai une quittance de loyer distinguant le loyer, les charges et le droit au bail, comme la loi le prévoit (loi n° 89-462 du 6 juillet 1989, article 21).

Dans l'immédiat, je vous remercie de bien vouloir m'adresser une quittance correspondant au versement de ce jour, ainsi qu'aux versements effectués jusqu'à présent.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

(Signature)

Vous souhaitez quitter le logement que vous louez

Vous pouvez quitter votre logement à tout moment et vous n'avez aucune raison à invoquer, mais vous êtes tenu(e) de prévenir votre bailleur, par lettre recommandée avec avis de réception, au moins trois mois à l'avance. Ce délai de préavis sera d'un mois seulement si vous vous trouvez dans l'une des cinq situations suivantes : vous obtenez votre premier emploi ; vous avez perdu votre emploi ou, au contraire, retrouvé un emploi ; vous êtes muté(e) professionnellement ; vous êtes titulaire du RMI ; ou vous avez plus de 60 ans et devez quitter votre logement pour raison de santé. Vous devrez alors le préciser dans votre lettre de congé, quitte à envoyer les justificatifs ultérieurement.

Madame, Monsieur,

(1er cas) Je dois déménager prochainement, ainsi je vous donne congé pour le (date éloignée de trois mois au minimum).

(2d cas) Une mutation professionnelle à (lieu) me contraint de quitter mon logement, c'est pourquoi je vous donne congé pour le (date éloignée d'un mois au minimum). La loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 (article 15-1, alinéa 2) prévoit en effet que, dans cette hypothèse, le préavis est réduit à un mois.

(Dans les deux cas) Je vous précise que mon déménagement est prévu pour le (date), afin que nous convenions d'un jour pour faire ensemble l'état des lieux.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

(Signature)

Vous demandez le remboursement du dépôt de garantie qui ne vous a pas été restitué par votre ancien propriétaire

Vous avez déménagé depuis plusieurs mois, et vous n'avez toujours pas reçu le remboursement du dépôt de garantie (ou de la "caution", comme on le nomme fréquemment) que vous aviez versé en début de location. Adressez à votre propriétaire une lettre recommandée avec avis de réception le mettant en demeure de vous rembourser ce dépôt sans délai.

La loi n°89-462 du 6 juillet 1989, article 22 stipule : « [...] Il [le dépôt de garantie] est restitué dans un délai maximal de deux mois à compter de la restitution des clés par le locataire, déduction faite, le cas échéant, des sommes restant dues au bailleur et des sommes dont celui-ci pourrait être tenu, au lieu et place du locataire, sous réserve qu'elles soient dûment justifiées [...]. A défaut de restitution dans le délai prévu, le solde du dépôt de garantie restant dû au locataire, après arrêté des comptes, produit intérêt au taux légal au profit du locataire. »

Madame, Monsieur,

Le (date) dernier, j'ai quitté le logement que je vous louais, et je vous en ai rendu les clés.

Or, je n'ai toujours pas reçu le remboursement du dépôt de garantie de (...) euros que je vous avais versé à la signature du contrat.

Je ne comprends pas ce retard, car les deux mois que la loi vous donne pour effectuer ce remboursement sont dépassés, et je n'ai aucune dette envers vous : mes loyers ont été intégralement payés et je vous ai rendu un logement en bon état d'usage, ainsi que l'atteste l'état des lieux établi lors de mon départ.

Je vous rappelle qu'au-delà de ce délai légal de deux mois, le solde dû après arrêté des comptes produit intérêt au profit du locataire.

Je vous demande donc de me faire parvenir dans les plus brefs délais l'intégralité de ce dépôt de garantie, soit (...) euros, majorés de (...) euros, correspondant à (...) mois d'intérêt au taux légal.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

(Signature)

PRESTATION DE SERVICE

Vous demandez la remise d'un devis à une société de dépannage à domicile

Si vous faites appel à une société de dépannage, elle doit vous remettre un devis des travaux lorsque le montant estimé de l'intervention est supérieur à 150 euros TTC. Vous devez accepter ce devis avant que l'artisan ne se mette à la tâche (arrêté du 2 mars 1990, article 3). Si tel n'a pas été le cas, rappelez-lui ce manquement à ses obligations, par lettre recommandée avec avis de réception, et demandez-lui une réduction de la facture si vous l'estimez excessive.

L'article 3 de l'arrêté du 2 mars 1990 prévoit : « Lorsque le montant estimé de l'intervention, toutes prestations et toutes taxes comprises, est supérieur à 150 euros, le professionnel établit un ordre de réparation constatant l'état initial des travaux ou de l'appareil et indiquant la motivation de l'appel et les réparations à effectuer en présence du consommateur ou de toute personne habilitée à le représenter.

Dans tous les cas, le devis établi en double exemplaire doit également comporter l'indication manuscrite, datée et signée du consommateur : "Devis reçu avant l'exécution des travaux."

Le prestataire conserve le double du devis.

Le professionnel remet un devis détaillé, préalablement à l'exécution des travaux, à la demande du consommateur ou dès lors que le montant estimé (devis compris) est supérieur à 150 euros TTC. »

Cette obligation de devis concerne :

- les prestations d'entretien, de dépannage, de réparation effectuées notamment pour les travaux de maçonnerie, menuiserie, serrurerie, plomberie, installation sanitaire, étanchéité, plâtrerie, couverture, isolation, ramonage, etc. ;
- les opérations de raccordement, d'installation, d'entretien, de réparation ou de réglage portant sur des équipements électriques, électroniques, informatiques, radioélectriques ou électroménagers, quel que soit le lieu d'exécution.

Madame, Monsieur,

Lors du dépannage du (date), effectué par votre entreprise, il ne m'a pas été présenté de devis, alors que l'arrêté du 2 mars 1990 prévoit très expressément que, pour des travaux dont l'estimation dépasse 150 euros, ce devis est obligatoire.

En conséquence, je vous prie de revoir le montant de votre facture, qui me semble nettement exagéré compte tenu des travaux que je vous avais demandé d'effectuer.

Je vous rappelle que mon dépannage consistait en (énoncez les travaux demandés), et que vous avez effectué les travaux suivants (précisez) sans que j'aie eu la possibilité de me prononcer, comme le prévoit l'article 3 de l'arrêté précité.

Comptant sur votre diligence, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

(Signature)

Vous contestez la facture trop élevée d'un dépanneur à domicile

Vous avez téléphoné en catastrophe à une société de dépannage à domicile. Si la somme réclamée par celle-ci vous paraît manifestement trop élevée comparativement aux travaux exécutés (temps passé ou type d'intervention effectuée), ou si les travaux ne correspondent pas à votre demande, refusez de payer sur-le-champ.

Lorsque vos tentatives pour régler ce litige à l'amiable sont sans effet, vous pouvez alerter la direction départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DDCCRF) si vous estimez qu'une infraction a été commise (publicité des prix, devis, fraude ou tromperie...).

Madame, Monsieur,

Par la présente, je vous adresse une réclamation à la suite de l'intervention de dépannage que votre entreprise a effectuée chez moi le (date).

Alors que je vous ai appelé(e) pour (indiquez le travail demandé), votre employé(e) a effectué (indiquez les réparations effectuées). La facture qui m'a été présentée est d'un montant exagérément disproportionné par rapport au prix qu'il aurait été normal de payer.

Je vous demande en conséquence de revoir votre facture. (Facultatif : Je vous joins sous ce pli un devis établi par une autre entreprise à titre de comparaison.)

Sans réponse de votre part et faute d'un arrangement amiable, je me verrai dans l'obligation d'alerter la direction départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes à propos de vos agissements.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

(Signature)

Votre ligne téléphonique a été “écrasée”

Un matin, vous découvrez que vous n’avez plus accès à votre ligne téléphonique (ou à Internet). Les services techniques de votre opérateur téléphonique (ou de votre fournisseur d’accès à Internet) que vous avez contactés, vous apprennent que votre ligne a été “écrasée” par un nouvel opérateur. Or vous n’avez souscrit aucun contrat avec cet opérateur. Vous êtes donc victime d’un “écrasement à tort”, volontaire (“slamming”) ou involontaire. Dans un cas comme dans l’autre, vous demanderez à votre opérateur de rétablir ses services dans les meilleurs délais et gratuitement. Pour éviter tout malentendu, vous confirmerez cette demande par écrit.

Si vous êtes en dégroupage partiel, c’est-à-dire si vous avez souscrit un abonnement Internet en conservant votre abonnement France Télécom, il vous faudra contacter France Télécom pour rétablir la ligne téléphonique et votre fournisseur d’accès à Internet pour rétablir la connexion Internet.

Madame, Monsieur,

Le (date), surpris de ne pouvoir (utiliser mon téléphone, me connecter à Internet), j’ai contacté vos services pour apprendre que ma ligne avait été écrasée par un autre opérateur. Or, je vous le confirme ici, je n’ai souscrit aucun contrat auprès de cet opérateur, il s’agit donc bien d’un écrasement à tort.

En conséquence, je vous demande de rétablir ma ligne (connexion) sans délai et gratuitement, comme le prescrit l’Autorité de régulation des communications électroniques (Arcep).

Vous en remerciant, je vous prie d’agréer, Madame, Monsieur, l’expression de ma considération distinguée.

(Signature)

Votre contrat de téléphonie ou de fourniture d'accès à Internet est modifié : vous résiliez

Vous avez souscrit un contrat de téléphonie ou de fourniture d'accès à Internet. Votre opérateur vous a informé de la modification à venir du prix de l'abonnement ou d'une autre clause contractuelle (par exemple, celle sur les conditions de résiliation). Cette information doit être faite au moins un mois avant la date d'entrée en vigueur de ladite modification (art. L. 121-84 du Code de la consommation). Si vous refusez ces nouvelles conditions, vous pouvez résilier le contrat sans pénalité de résiliation dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification.

Par mesure de précaution, faites votre résiliation par écrit en courrier recommandé avec accusé de réception. Une copie de ce dernier pourra vous être utile en cas de litige avec votre opérateur. Pour éviter de ne plus avoir de connexion Internet, renseignez-vous sur les délais pour bénéficier des services d'un nouvel opérateur.

Madame, Monsieur,

Par ... (courriel, lettre...) vous m'avez informé(e) de la modification des conditions contractuelles de mon abonnement (ou) vous m'avez informé(e) de la modification du prix de l'abonnement, à compter du (date).

Par la présente, je vous prie de noter que je demande la résiliation de mon contrat, en application de l'article L. 121-84 du Code de la consommation.

Le cas échéant : j'avais opté pour le règlement par ... (précisez : par prélèvement sur mon compte bancaire ou par carte bancaire). Je vous demande donc de faire le nécessaire afin que mon compte ne soit plus prélevé à compter de la résiliation.

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, et sauf prescription légale contraire, je vous prie de bien vouloir supprimer de vos fichiers toute information relative à mes coordonnées postales et bancaires. Je m'oppose en particulier à toute utilisation ou mise à disposition à des organismes extérieurs de mes coordonnées personnelles à des fins de prospection commerciale (article 38 de la loi précitée).

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

(Signature)

Vous résiliez l'abonnement auprès de votre opérateur de téléphonie ou de votre FAI

Vous avez souscrit un contrat de téléphonie ou de fourniture d'accès à Internet et vous souhaitez le résilier. Un conseil, consultez les conditions générales de fourniture du service pour connaître les conditions de résiliation et les modalités (écrit simple ou recommandé avec avis de réception). Si la résiliation peut se faire par téléphone ou courriel, il est prudent de confirmer celle-ci par une lettre recommandée avec avis de réception et d'en garder une copie. Vous pouvez résilier : à tout moment, passé la période initiale d'engagement obligatoire (généralement la première année), si votre contrat en prévoit une ; pour la date anniversaire, si votre contrat se renouvelle d'année en année ; à tout moment, pour des motifs légitimes tels que déménagement, hospitalisation prolongée (joindre les justificatifs) ou pour inexécution des obligations par l'opérateur.

Même si votre contrat prévoit un délai de préavis plus long, sachez que ce délai ne peut excéder dix jours à compter de la réception par le fournisseur de la demande de résiliation (art. L. 121-84-2 du Code de la consommation). Vous pouvez toutefois demander que cette résiliation prenne effet plus de dix jours après cette réception, par exemple si un délai plus long vous sera nécessaire pour bénéficier d'une nouvelle connexion Internet.

Madame, Monsieur,

Par la présente, je vous prie de noter que je résilie mon contrat de ... (précisez : de téléphonie ou de fourniture d'accès à Internet).

(Choisissez la phrase correspondant à votre situation :)

En effet, mon contrat arrive à échéance (ou) en fin de période minimale d'engagement et je ne souhaite pas le poursuivre.

En effet, à la suite d'une hospitalisation, d'un déménagement, je ne peux plus bénéficier du service (précisez ces motifs et joignez les justificatifs).

En effet, je considère que vous avez manqué à vos obligations contractuelles (détaillez les manquements constatés).

(Si vous résiliez pour motifs particuliers – manquement du professionnel, motifs légitimes vous concernant, tel un déménagement – précisez-les et joignez les justificatifs).

(Si vous réglez votre abonnement par carte bancaire ou prélèvement sur votre compte :) J'avais opté pour le règlement par ... (précisez par prélèvement sur mon compte bancaire ou par carte bancaire), je vous demande donc de faire le nécessaire afin que mon compte ne soit plus prélevé à compter du ... (date).

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

(Signature)

RECOURS

Un produit vous semble dangereux. Vous saisissez la Commission de la sécurité des consommateurs

Vous venez d'être victime d'un accident provoqué par un produit ou à l'occasion d'un service, ou vous avez constaté un risque lié à l'utilisation du produit ou du service. Il vous semble que l'accident ou le risque est dû à une mauvaise conception du produit ou à une mauvaise organisation du service, et qu'il pourrait arriver à d'autres que vous. Saisissez la Commission de la sécurité des consommateurs (CSC) qui a été créée pour veiller à la sécurité des produits et des services.

Pour éviter qu'un accident ne se reproduise, n'hésitez pas à saisir cette commission.

Attention : gardez toutes les pièces importantes et conservez le produit incriminé.

Commission de la sécurité des consommateurs

Immeuble Atrium - 5, place des Vins de France - 75573 Paris cedex 12 - Tél. : 01 53 44 22 80 - Fax : 01 53 44 23 58 - Site Internet : <http://www.securiteconso.org>

Madame la Présidente, Monsieur le Président,

Le (date), j'ai été victime d'un accident (ou :) j'ai constaté le risque provoqué par (indiquez le modèle et la marque du produit ou la prestation de service, lieu et date d'achat, n° de lot, série ou emballage, type de conditionnement ou emballage...), dans les circonstances suivantes (décrivez le plus précisément possible les circonstances du risque ou de l'accident et leurs conséquences, en indiquant en quoi le produit ou le service est à l'origine de celui-ci ; précisez également le lieu de l'accident).

Les conséquences de cet accident sont les suivantes (précisez-les : emplacement, type et gravité de la lésion, en joignant si possible des certificats médicaux).

Je vous remercie par avance de bien vouloir me tenir informé(e) des suites que vous donnerez à cette affaire et vous prie d'agréer, Madame la Présidente, Monsieur le Président, l'expression de ma considération distinguée.

(Signature)

