

# FAI Résultat :

malgré mes démarches, ma connexion Internet est toujours défectueuse. Que faire ?



## CE QUE DIT LA LOI

Ce que le professionnel vante dans ses publicités, il doit vous l'appliquer !

Les fournisseurs d'accès à Internet sont astreints à une obligation de résultat. C'est-à-dire qu'ils doivent vous fournir un service opérationnel et sont présumés responsables pour toute défaillance.

Les forfaits incluant de la téléphonie et de la télévision ne font pas exception. Les professionnels ne peuvent donc pas se cacher derrière un fonctionnement partiel de votre abonnement. Leur responsabilité porte également sur le matériel mis à votre disposition, tout comme sur l'efficacité de leurs installateurs.

## EN PRATIQUE

Dès que vous constatez des défaillances, constituez des preuves (comme des copies d'écran, par exemple) et prenez contact avec le service technique de votre fournisseur. Consignez les appels effectués tout comme les désagréments dont vous êtes victime. S'ils restent sans résultat, procédez à une mise en demeure de votre opérateur lui enjoignant de rétablir le service et de compenser les conséquences financières dont vous êtes victime. En effet, vous avez droit :

- au remboursement de votre abonnement pendant la durée du dysfonctionnement ;
- au remboursement des sommes engagées pour régler le litige : frais de téléphone, de courriers (LRAR) ;
- à la compensation des préjudices résultant de la perte de jouissance de votre connexion.

### ■ Votre fournisseur ne doit pas échapper à ses responsabilités

Dans la plupart des conditions générales d'abonnement sont prévues des clauses permettant aux professionnels d'é luder leur responsabilité ou tout le moins de la réduire à vos dépens. Ces clauses sont contestables parce qu'abusives (art. - R.132-1 du code de la consommation).

### ■ Demander la résiliation de votre abonnement

Cette résiliation peut se faire par simple courrier recommandé avec accusé de réception, si une clause de votre contrat le prévoit (souvent après un dysfonctionnement d'une certaine durée). Sinon, vous devrez faire intervenir le juge de proximité de votre tribunal d'instance.

Pour les abonnements souscrits à distance, le délai éventuel de rétractation étant écoulé, si le fournisseur n'a pas activé l'ensemble de votre abonnement dans les temps, vous pouvez par simple courrier recommandé, après 7 jours de retard, dénoncer votre contrat (art. - L.121-20-3 du code de la consommation).

## À SAVOIR

Vous trouverez sur notre site Internet [www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org) de nombreux outils pour mieux vous défendre face aux FAI.

# Zoom sur

## les modifications fantômes

Votre opérateur prétend que vous avez modifié votre abonnement pour justifier les dysfonctionnements.

On vous oppose que vous avez choisi un dégroupage total, des options particulières : c'est au professionnel de prouver la réalité de ces modifications (art. 1315 du code civil). Si vous êtes démarché par téléphone, sachez que vous n'êtes engagé que si vous retournez l'offre écrite dûment signée.

### LETTRE TYPE

*Pour personnaliser votre lettre type, allez sur le site [www.clesdelaconso.org](http://www.clesdelaconso.org)*

Lettre de mise en demeure à adresser en recommandé avec accusé de réception.

À ... , le ...

Madame, Monsieur,

J'ai souscrit un abonnement Internet [ou nom de l'offre] auprès de vous en date du ...

Je rencontre de sérieuses difficultés à obtenir une connexion malgré mes appels répétés et mes courriers auprès de vos services techniques. Pourtant, au regard de votre obligation de résultat (art. 1147 du code civil), je vous rappelle qu'il est de votre responsabilité d'assurer le fonctionnement du réseau.

C'est pourquoi je vous mets en demeure de remédier à ces désagréments au plus vite.

À défaut et conformément à l'article 1184 du code civil, je me verrai dans l'obligation de demander la résiliation de mon contrat d'abonnement à vos torts exclusifs et d'obtenir des dommages et intérêts pour les nombreuses interruptions subies qui m'ont empêché de ... [tout préjudice que vous pouvez prouver].

Je vous prie ...

Signature

### OUVREZ L'ŒIL

Vous cherchez à comparer les offres de fournisseurs : bienvenue dans le monde de l'illimité... limité.

Ne vous arrêtez pas aux slogans publicitaires qui renvoient toujours à des exceptions. Épluchez les conditions d'abonnement pour mieux comprendre ce monde de l'illimité... limité.

L'UFC-Que Choisir a fait reconnaître l'obligation de résultat qui incombe à chacun des opérateurs. Nous persistons à vouloir épurer les conditions générales d'abonnement de toutes clauses abusives défavorables aux consommateurs et souvent en contradiction flagrante avec la loi. Nous sommes à l'écoute de vos témoignages pour continuer nos actions.

Pour toutes informations complémentaires, aide et conseils,  
vous pouvez vous adresser à l'une de nos associations locales situées près de chez vous.  
Vous trouverez leurs coordonnées sur notre site Internet :

[www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)