

1

Recommandée
SuissePhone
Communications GmbH
Postfach
8406 Winterthur

Le 29 mai 2012

Contestation de procédure, de factures et de rappels

Madame,
Monsieur,

C'est au nom de ma mère, [REDACTED] que j'agis ce jour.

Un beau jour de l'automne passé, ma mère a reçu un courrier de votre part lui souhaitant la bienvenue dans l'univers SuissePhone. C'était le 12 octobre 2011. Fâchée d'avoir été extorquée d'un accord par téléphone, persuadée que SuissePhone était Swiscom (le procédé est tellement limpide), elle n'en a pas moins honoré les premières factures :

- CHF 15.95, le 20.12.11, pour facture du 03.12, pour le mois de novembre 2011
- CHF 40.25, le 07.02.12, pour facture du 06.01.12 pour le mois de décembre 2011
- CHF 20.95, le 07.02.12, pour un rappel du 25.01.2012, probablement pour la première facture, ci-dessus, pourtant payée.

S'ensuivent d'autres factures avec l'avalanche de rappels :

- CHF 22.70, le 02.02.12, pour le mois de janvier 2012, qui est devenue facture 120200862 de CHF 82.70 à la faveur d'un 3^e rappel
- CHF 45.70, le 07.03.12, pour le mois de février 2012, qui est devenue facture 120300811 de CHF 50.70 à la faveur d'un 1^{er} rappel et pour laquelle un 2^e rappel est arrivé récemment.
- CHF 4.70, le 04.04.12, pour le mois de mars 2012.

En particulier, je n'ai vu nulle part la déduction de la facture de 20.95, payée probablement à double, signalée plus haut.

Et maintenant, sommet de l'ironie, une facture de

- CHF 289.-, du 09.05.12, pour résiliation de contrat.

Permettez-moi de vous informer que, au nom de ma mère, personne âgée de plus de 90 ans, je conteste complètement la procédure et une partie des factures ci-dessus. Il n'y a jamais eu de contrat. Il n'y a jamais eu un quelconque paraphe de la main de ma mère ni de qui que ce soit.

Je vous propose donc les modalités suivantes pour que soit rétablie la situation parfaitement appréciée par ma mère jusqu'au mois d'octobre 2011 :

- Vous rétablissez à vos frais la situation quo ante, en demandant à Swisscom de reprendre le service que cette entreprise assurait jusqu'ici.
- Vous annulez tous les rappels qui ont été envoyés cette année et me faites parvenir un nouveau bulletin de versement pour que nous puissions régler les communications qui ont eu lieu et qui n'ont pas encore été payées (janvier à mars 2012).
- Vous faites un mot d'excuse à [REDACTED] que vous avez réussi à traumatiser par vos méthodes de marketing scandaleuses auprès de personnes de cet âge et même plus jeunes d'ailleurs.

J'attends personnellement une réponse à ce courrier. Si elle ne devait pas être conforme à ce que j'appelle le respect des personnes, je me réserve la possibilité de confier l'affaire à mon conseil.

Dans l'attente de votre réponse, je vous prie de recevoir, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.



Annexes: Factures contestées et citées dans le texte (le rappel du 14 mai n'est pas en ma possession et pourra vous être retourné sur demande).

Copie : Swisscom Direct Marketing Center

[REDACTED]

Winterthur, 06.06.2012

Contrat [REDACTED]

Monsieur

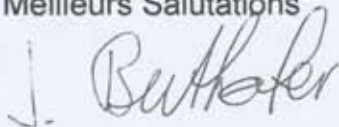
Vous avez contesté que Madame [REDACTED] ait conclu un contrat avec SuissePhone. En cette raison vous trouverez ci-joint le CD avec le contrat oral qui était conclu le 12.10.2011 à 13:32.

Il s'agit d'un CD des dates et en cette raison vous pouvez l'écouter uniquement avec un ordinateur. Comme vous pouvez écouter dans cette enregistrement elle a clairement mentionné qu'elle veut s'inscrire chez SuissePhone. Nous lui avons aussi informé qu'il ne s'agit pas de Swisscom. Si elle n'a pas fait attention à cette information c'est une négligence de leur part et ce n'est pas une erreur essentiel ni une tromperie de notre part. Un contrat oral n'a pas besoin d'une signature par écrit encore.

Malheureusement elle a cassé le contrat avant sa duration et en cette raison elle a reçu les frais de résiliation du CHF 289. Nous lui prions de payer cette facture dans les prochains jours pour terminer cette affaire.

Nous restons à votre disposition pour toutes des questions.

Meilleurs Salutations



Janic Bütikofer

SuissePhone Communications GmbH



Madame

Tél.: 0844 85 33 35
 (lun. à ven. 8h - 20h, sam. 10h - 14h)
 Fax: 0844 85 33 53
 E-mail: Inkasso@ch.intrum.com
 Internet: www.fairpay.ch
 Internet-Login: vmtB6bSj

Schwerzenbach, le 22 juin 2012

N° d'encaissement 5170070
(à rappeler lors de vos correspondances)

Sommation de payer

Madame,

Vous n'avez malheureusement pas réagi aux précédents rappels concernant la créance mentionnée ci-dessous. C'est la raison pour laquelle nous avons été mandatés par notre client pour l'encaissement de ce montant.

| | |
|---|---|
| Créancier Suissephone Communications GmbH Zürcherstrasse 123 8406 Winterthur | Motif de la créance Facture du 02.02.2012 |
| Créance (N° de réf.: 0218411345) | Montant CHF |
| Montant initial | 82.70 |
| Intérêts | 1.25 |
| Frais de retard selon art. 106 CO | 76.00 |
| Solde en notre faveur | <u>159.95</u> |

En cas d'absence prolongée de paiement, vous risquez une poursuite et un enregistrement négatif dans notre banque de données. La conséquence étant **une aggravation substantielle de votre solvabilité**. En outre, il sera possible que l'on vous refuse l'ouverture d'une ligne de téléphone, dans la mesure où les sociétés de télécommunications vérifient très méticuleusement le profil-crédit de leur clientèle.

Nous vous prions donc de vous acquitter de cette somme **dans les 5 jours** au moyen du bulletin de versement annexé.

Nous comptons sur votre bon sens et vous prions d'agréer nos salutations distinguées.

Intrum Justitia SA
 Service débiteurs

Le dommage moratoire (Frais de retard selon art. 106 CO) que nous faisons valoir équivaut aux frais que le non-paiement de la facture nous a occasionnés. Il comprend nos frais de personnel et les dépenses engagées (frais de port, frais de téléphone, etc.).

Intrum Justitia SA
 Eschenstrasse 12
 8603 Schwerzenbach

vsi
 membe®

Verband Schweizerischer Inkassotreuhandinstitute
 Association Suisse des Sociétés Fiduciaires de Recouvrement
 Associazione degli Uffici Fiduciari d'Incasso Svizzeri

Versement:
 Chèque postal: 80-14834-9
 UBS SA, 8302 Kloten
 IBAN: CH89 0020 2202 0871 8061 0

▼▼▼ Vor der Einzahlung abzutrennen / A détacher avant le versement / Da staccare prima del versamento ▼▼▼

Recommandée
SuissePhone
Communications GmbH
Madame Janic Bütikofer
Postfach
8406 Winterthur

Le 14 juillet 2012

Contestation de procédure, de factures et de rappels (suite)

Madame,

Une nouvelle écoute ce jour de l'enregistrement que vous m'avez fait parvenir le 6 juin 2012 en réponse à ma lettre de contestation du 29 mai 2012 me confirme la première impression et me convainc de poursuivre la démarche d'opposition.

Ce que vous appelez une preuve de l'acquiescement de ma mère [redacted] domiciliée à [redacted] est au contraire une démonstration brillante de l'incroyable supercherie de votre méthode, que peut-être certains spécialistes du Droit pourront même qualifier d'escroquerie.

Dans cet enregistrement apparaissent les éléments suivants :

- Apparemment la voix est une voix de synthèse.
- Il n'y a en tout cas absolument aucun contact humain perceptible.
- Le français est très approximatif ; c'est un euphémisme.
- Le fonds du message est à peine compréhensible.
- La personne au bout du fil est manifestement mal à l'aise, ne démontrant pas par ses interventions qu'elle comprend les enjeux de ce qui se trame.
- La date de naissance qui est demandée pose le cadre de la situation. Toute personne un rien consciente des réalités de la vie admettra que le procédé de vente qu'elle impose à une personne de cette génération est complètement inadapté. Ne pas le reconnaître confine à de la malhonnêteté intellectuelle.

Je ne puis donc me convaincre de votre bon droit dans cette affaire et refais les propositions déjà faites dans mon courrier du 29 mai 2012.

- La connexion a été rétablie avec Swisscom. Vous prenez en charge les frais y relatifs, c'est-à-dire que vous annulez votre facture de CHF 289.-, ainsi que le 1^{er} rappel du 16 juin 2012.

- Vous annulez tous les autres rappels qui ont été envoyés cette année et me faites parvenir un nouveau bulletin de versement pour que nous puissions régler les communications qui ont eu lieu et qui n'ont pas encore été payées (janvier à mars 2012). Nous ne contestons pas que ces communications ont eu lieu ; nous les paierons, mais pas les frais de rappel, les retards de paiement étant liés à l'incompréhension totale de la personne à qui ils étaient adressés.
- Vous annulez immédiatement votre ordre Instrum Justitia SA pour le recouvrement de ces factures contestées.
- Vous faites un mot d'excuse à Madame [redacted] que vous avez réussi à traumatiser par vos méthodes de marketing scandaleuses auprès de personnes de cet âge et même plus jeunes d'ailleurs.

Dans l'attente de votre réponse, je vous prie de recevoir, Madame, mes salutations distinguées.

[redacted]

Annexes: Factures contestées nouvelles, ne correspondant pas à ma demande du 29 mai 2012
 Copie du courrier de Instrum Justicia SA du 22 juin 2012
 Copie de mon courrier de ce jour à Instrum Justicia SA

Copie : Ch. Chevrolet, Rédaction de Bon à Savoir

Recommandée
Intrum Justitia SA
Service débiteurs
Eschenstrasse 12
8603 Schwerzenbach

Le 14 juillet 2012

Contestation d'une sommation de payer (no d'encaissement 5170070)

Madame,
Monsieur,

C'est au nom de ma mère, Madame [REDACTED] que j'agis ce jour.

Elle a reçu une Sommation de payer de votre part en date du 22 juin 2012. Ce document ne m'est parvenu qu'en début de semaine dernière et mes activités nombreuses ne m'ont pas permis de réagir avant ce jour, ce dont je vous prie de m'excuser.

En effet, nous contestons vivement votre document. Ceci est motivé par le fait que nous avons aussi engagé une contestation de la facture d'origine auprès de Suissephone Communications, qui vous a mandaté en l'occurrence.

Vous voudrez bien annuler cette Sommation de payer, en attendant que la procédure engagée auprès de votre mandant à ce sujet soit close.

Nous glissons sous ce pli la facture en question et la copie de notre dernier courrier de ce jour à Suissephone Communications.

Vous remerciant de nous confirmer cette annulation, je vous prie de recevoir, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Annexes: Sommation de payer du 22 juin 2012, no 5170070
Copie du courrier à Suissephone Communications

Winterthur, 17.07.2012

Monsieur

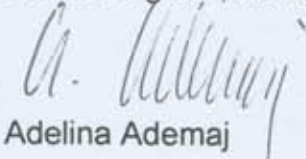
Nous vous envoyons un bulletin de versement avec la totalité de factures chez SuissePhone pour payer directement chez nous, sans frais de rappel. Les factures concernant la communication de ce sont à payer. Ceux-ci doivent être payés, parce que le service a été utilisé et doit par conséquent être pris en charge par l'utilisateur. Après réception de paiement nous allons retirer l'ordre pour le recouvrement chez Intrum Justitia.

La facture concernant la résiliation nous n'allons pas annuler. Comme elle a eu un contrat pour 12 mois, elle a été liée de rester jusqu'à la fin du contrat, le 12.10.2012.

L'opérateur téléphonique a été changé le début du mars. En annexe nous vous envoyons nos conditions générales de vente, où vous trouvez l'information concernant la résiliation.

Nous restons à votre disposition pour toutes questions.

Veuillez agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.


Adelina Ademaj

SuissePhone Communications GmbH

Conditions générales de vente

1. Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent à l'ensemble des services fournis par SuissePhone Communications GmbH (SuissePhone) dans le cadre des contrats de service délivrés aux clients sans préjudice d'autres dispositions légales.

SuissePhone se réserve le droit de modifier à tout moment les CGV. Les modifications des CGV seront communiquées aux clients par la voie appropriée.

2. Prestations de SuissePhone

SuissePhone fournit ses prestations sur mandats du client concernant une offre SuissePhone. Tous les prix et les offres peuvent à tout moment faire l'objet d'une modification et sont adaptés en permanence aux conditions du marché. L'utilisation des services proposés implique l'acceptation du client des prix actuels et des CGV. Dans le cadre de l'exécution du contrat, SuissePhone peut à tout moment faire appel à un tiers.

3. Acceptation du contrat de service

L'acceptation du contrat de service fourni doit faire l'objet d'une confirmation écrite de SuissePhone Communications GmbH. SuissePhone se réserve le droit de refuser sans avoir à le justifier un contrat de service. Ceci est en particulier le cas lorsqu'il existe des doutes fondés sur le respect par le client des modalités de paiement figurant au contrat.

4. Limite de crédit

SuissePhone se réserve le droit d'établir par client une limite de crédit individuelle ou d'exiger un paiement préalable. Si SuissePhone exige un dépôt avant ou après l'acceptation du contrat et que celui-ci n'est pas fourni par le client, SuissePhone peut refuser de fournir les prestations et résilier le contrat sans préavis ni indemnité. Le même régime s'applique en cas de sursis concordataire ou de faillite lorsque les clients ou l'administrateur judiciaire ne sont pas en mesure de fournir une sécurité pour le paiement des futures factures.

5. Établissement des factures

La facture comprenant les justificatifs des entretiens est gratuite. Si le client souhaite un support informatique plus détaillé des entretiens, celui-ci fera l'objet du paiement d'une redevance mensuelle convenue. Le client reçoit tous les mois une facture établie en CHF dans la mesure où aucune autre modalité n'a été convenue. Si le montant de la facture est peu important, SuissePhone peut en facturer le montant le mois suivant. Le client peut émettre par écrit des réclamations au sujet de la facture au cours des 15 jours suivant sa date d'échéance. S'il ne le fait pas, la facture est considérée comme acceptée. Une telle contestation ne constitue nullement une condition suspensive à l'exigibilité de la facture et à l'obligation de paiement du client.

6. Conditions de paiement

Les clients sont tenus de payer les services de télécommunication qui leur sont fournis et facturés. Le client se porte en tous les cas garant de l'utilisation des services, même dans le cas d'une tierce personne.

Dans tous les cas, les factures sont payables sous 30 jours à la date de facturation, si aucune autre disposition n'a été prise avec le client par écrit.

En cas de retard de paiement SuissePhone est habilitée à facturer jusqu'à CHF 30.- de frais de rappel par rappel et/ou d'exiger des intérêts moratoires et après une prolongation de délai de deux semaines, de suspendre entièrement ou en partie les services de télécommunications convenus jusqu'au paiement intégral. En outre, SuissePhone est en droit de résilier le contrat sans préavis et sans dédommagement. SuissePhone se réserve le droit d'effectuer une réclamation pour rupture de contrat anticipée, selon l'art. 9. La compensation pour contre-prétention de la part du client est ici exclue, à moins que ces contre-prétentions soient reconnues par écrit par SuissePhone ou établies par voie de justice.

7. Responsabilité

SuissePhone ne répond que des préjudices importants se rapportant à des éléments essentiels du contrat de service et se limite aux cas d'acte intentionnel ou de négligence grossière de SuissePhone ou de l'un de ses auxiliaires mandatés par lui, d'un collaborateur et/ou d'un assistant. La responsabilité de SuissePhone est expressément dérogée en cas de dommages consécutifs directs et indirects et de dommage à des tiers, ainsi que dans le cas de perte de données et de perte de gains. De plus, SuissePhone décline toute responsabilité pour les dégâts occasionnés en cas

de dispositions administratives et de force majeure dont font partie les phénomènes naturels, le feu, la grève et la guerre.

8. Secret des télécommunications et protection des données

SuissePhone préserve le secret des télécommunications et utilise les données des clients dans le strict respect de la protection des données conformément à la loi. Les clients acceptent que SuissePhone traite ou fasse traiter par des tiers les données du client, en Suisse ou à l'étranger, dans la mesure où cela est nécessaire pour l'exécution des services de télécommunication demandés. Les données des communications seront effacées après expiration de l'obligation légale en matière de conservation des données. Les clients sont informés et acceptent que SuissePhone utilise des données en vue de vérifier la solvabilité de ses clients et reçoive des informations à cet effet. En outre, SuissePhone est autorisé à utiliser les données pour ses statistiques et pour le décompte de ses partenaires commerciaux.

9. Durée et résiliation

Le contrat prend effet au moment de l'acceptation du mandat par SuissePhone pour la durée minimum convenue dans le contrat de service. Il se prolonge ensuite automatiquement pour la durée convenue initialement. Le délai de préavis est d'un mois avant la fin du contrat. Le droit à une résiliation sans préavis pour raison importante n'est pas affecté. En cas de résiliation de contrat téléphonique anticipée par le client ou en cas de résiliation de contrat sans préavis par SuissePhone, pour juste motif, SuissePhone se réserve le droit de facturer une taxe de CHF 289 pour couvrir la taxe de raccordement, les frais d'intermédiaire et autres activités. Dans le cadre d'un contrat Internet, la redevance mensuelle est due jusqu'à la fin de la durée prévue.

10 Dispositions finales

Toute convention annexe qui n'est pas stipulée par écrit est sans fondement. Les modifications doivent être notifiées par écrit. Si certaines dispositions des présentes CGV s'avèrent caduques, les autres n'en restent pas moins valables.

Toutes les relations juridiques entre SuissePhone et ses clients sont soumises au droit suisse. Le for exclusif pour la clientèle commerciale est Winterthur.

Madame

 A

Tél.: 0844 85 33 35
 (lun. à ven. 8h - 20h, sam. 10h - 14h)
 Fax: 0844 85 33 53
 E-mail: Inkasso@ch.intrum.com
 Internet: www.fairpay.ch
 Internet-Login: vmtB6bSj

Schwerzenbach, le 17 juillet 2012

N° d'encaissement 5170070
 (à rappeler lors de vos correspondances)

| Créancier | Description |
|---|-----------------------|
| Suissephone Communications GmbH Zürcherstrasse 123 8406 Winterthur | Facture du 02.02.2012 |

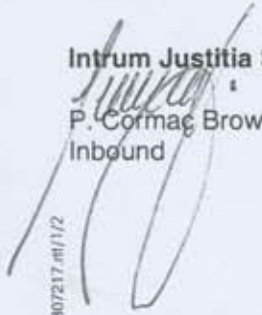
Madame,

Nous vous informons que notre client nous a transmis l'enregistrement du contrat oral que vous avez passé avec ce dernier. Ce contrat oral fait foi et vous devez donc vous acquitter des factures qui en découlent.

En conséquence, nous vous demandons de vous acquitter du montant ouvert de CHF 19.59 frais inclus au moyen du bulletin de versement ci-joint d'ici au 30.07.2012.

Nous vous remercions d'ores et déjà de votre ponctualité.

Veillez agréer nos salutations distinguées.

Intrum Justitia SA

 P. Cormac Brown
 Inbound

DEBT197_33807217.rtf/1/2

Recommandée
SuissePhone
Communications GmbH
Madame Janic Bütikofer
Postfach
8406 Winterthur

Le 27 juillet 2012

Contestation de procédure, de factures et de rappels (suite)

Madame,

Votre récente lettre du 17 juillet 2012 m'est bien parvenue et je vous en remercie.

J'ai fait effectuer par ma banque, le 26 juillet dernier, un versement de CHF 73.10 correspondant au montant des communications contestées. Je vous remercie de votre compréhension et suis heureux d'avoir ainsi pu « régler les consommations ».

Par contre je ne peux pas accepter la deuxième partie de votre lettre. Vous le savez depuis que j'ai entrepris de vous écrire, c'est justement la méthode de « prise de contrôle » de la ligne téléphonique de ma mère que je conteste et qui nous a poussés à faire les démarches nécessaires à une sortie de votre entreprise. Il n'y a donc aucune raison que j'entre en accord avec la teneur des deuxième et troisième paragraphes de votre lettre.

Je vous prie donc de bien vouloir annuler aussi cette facture de CHF 289.- (No 120511062) annexée à la présente.

Vous parlez de résiliation alors qu'il n'y a pas eu de contrat en bonne et due forme. Ma mère a été abusée par téléphone, alors que pour elle toute offre doit être faite par écrit (elle prétend l'avoir dit, même si votre « enregistrement » ne contient pas (ou plus) de passage à ce propos) et acceptée par la signature de l'acceptant. Je la suis parfaitement dans cette perception de rapports commerciaux normaux, même si je sais que le Droit suisse n'a pas su empêcher des procédures telles que vous les pratiquez.

Persuadé que vous saurez comprendre la détermination qui m'anime et dans l'attente de votre réponse, je vous prie de recevoir, Madame, mes salutations distinguées.

Annexe: Facture contestée no 120511062

Copie: Ch. Chevrolet, Rédaction de Bon à Savoir

██████████
██████████████████
██████████

Winterthur, 30 juillet 2012

Votre lettre du 27 juillet 2012

Monsieur,

Nous vous remercions de votre lettre du 27 juillet 2012.

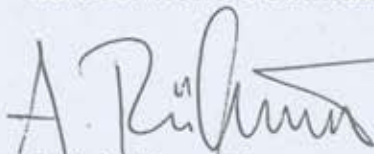
██████████ a change l'opérateur le 02.03.2012, avant de finir le contrat chez nous. En cette raison elle est obligée de payer les frais de résiliation en montant de CHF 289.00. Vous trouverez nos conditions générales de vente en annexe.

Nous prions ██████████ de payer cette facture dans les prochains jours pour finir ce cas. Vous trouverez la facture ci-joint encore une fois.

Pour plus amples renseignements, nous restons à votre entière disposition.

Meilleures Salutations,

SuissePhone Communications GmbH



Alain Rüfenacht
Adjoint administratif



Tél.: 0844 85 33 35
 (lun. à ven. 8h - 20h, sam. 10h - 14h)
 Fax: 0844 85 33 53
 E-mail: Inkasso@ch.intrum.com
 Internet: www.fairpay.ch
 Internet-Login: vmtB6bSj

Schwerzenbach, le 30 juillet 2012

N° d'encaissement 5224483
 (à rappeler lors de vos correspondances)

Sommaton de payer

Madame,

Vous n'avez malheureusement pas réagi aux précédents rappels concernant la créance mentionnée ci-dessous. C'est la raison pour laquelle nous avons été mandatés par notre client pour l'encaissement de ce montant.

| | |
|---|---|
| Créancier Suissephone Communications GmbH Zürcherstrasse 123 8406 Winterthur | Motif de la créance Facture du 07.03.2012 |
|---|---|

| Créance (N° de réf.: 0218411345) | Montant CHF |
|---|----------------------|
| Montant initial | 105.70 |
| Intérêts | 1.70 |
| Frais de retard selon art. 106 CO | 95.00 |
| Solde en notre faveur | <u>202.40</u> |

En cas d'absence prolongée de paiement, vous risquez une poursuite et un enregistrement négatif dans notre banque de données. La conséquence étant **une aggravation substantielle de votre solvabilité**. En outre, il sera possible que l'on vous refuse l'ouverture d'une ligne de téléphone, dans la mesure où les sociétés de télécommunications vérifient très méticuleusement le profil-crédit de leur clientèle.

Nous vous prions donc de vous acquitter de cette somme **dans les 5 jours** au moyen du bulletin de versement annexé.

Nous comptons sur votre bon sens et vous prions d'agréer nos salutations distinguées.

Intrum Justitia SA
Service débiteurs

Le dommage moratoire (Frais de retard selon art. 106 CO) que nous faisons valoir équivaut aux frais que le non-paiement de la facture nous a occasionnés. Il comprend nos frais de personnel et les dépenses engagées (frais de port, frais de téléphone, etc.).

Intrum Justitia SA
Eschenstrasse 12
8603 Schwerzenbach



Verband Schweizerischer Inkassotreuhandinstitute
 Association Suisse des Sociétés Fiduciaires de Recouvrement
 Associazione degli Uffici Fiduciari d'Incasso Svizzeri

Versement:
 Chèque postal: 80-14834-9
 UBS SA, 8302 Kloten
 IBAN: CH89 0020 2202 0871 8061 0

▼▼▼ Vor der Einzahlung abzutrennen / A détacher avant le versement / Da staccare prima del versamento ▼▼▼

13

Recommandée
SuissePhone Communications GmbH
Monsieur Alain Rüfenacht
Adjoint administratif
Postfach
8406 Winterthur

Le 13 août 2012

Contestation de procédure, de factures et de rappels (suite)

Monsieur l'Adjoint,

Votre récente lettre du 30 juillet 2012 m'est parvenue pendant mes vacances et je vous prie en conséquence d'excuser le délai de ma réponse.

Je crois que vous n'avez pas vraiment compris notre détermination à ne pas entrer en matière sur les frais de « désistement » adressés à Madame [redacted] pour avoir quitté une entreprise avec laquelle elle n'a jamais signé aucun contrat. Je ne vais pas revenir sur les arguments que j'ai déjà avancés dans mes courriers des 14 et 27 juillet 2012. Vous les avez certainement en tête.

Pour ma mère, une personne née, je vous le rappelle, en 1922, un contrat s'entend sous la forme d'un papier signé des deux parties et en particulier de celle qui s'engage sur une voie différente que celle dont elle a l'habitude. Vous parlez dans vos conditions générales d'une « acceptation du contrat de service ». Ma mère ne vous avez rien demandé. Vous lui avez soutiré un oui de manière honteuse (et je mesure mes mots). Et vous prétendez que c'est vous qui pourriez refuser un contrat. Aucune porte de sortie n'est offert à la personne abusée qui n'a même pas apposé une signature sur un quelconque contrat.

Je vous prie une dernière fois par cette voie de bien vouloir reconnaître que votre méthode est abusive et d'annuler la facture de CHF 289.- (No 120511062) annexée à la présente. J'ai malheureusement très peu d'espoir d'obtenir de votre part ces excuses à ma mère pour le mal que vous avez fait, que je vous ai demandées dans mes précédents courrier.

Veillez recevoir, Monsieur l'Adjoint, mes salutations distinguées.

Annexe: Facture contestée no 120511062

Copie: Ch. Chevrolet, Rédaction de Bon à Savoir

Recommandée
Intrum Justitia SA
Service débiteurs
Eschenstrasse 12
8603 Schwerzenbach

Le 13 août 2012

Contestation d'une sommation de payer (no d'encaissement 5224483)

Madame,
Monsieur,

C'est toujours au nom de ma mère, Madame [REDACTED] que j'agis ce jour.

Elle a reçu une Sommation de payer de votre part en date du 30 juillet 2012. Ce document ne m'est parvenu qu'hier, jour où, au retour de quelques jours de vacances, je suis allé lui rendre visite.


Nous contestons vivement votre document, pour plusieurs raisons :

- Nous n'avons aucune trace d'une facture d'un montant de CHF 105.10 dans les différentes factures de SuissePhone Communications adressées à Mme [REDACTED]
- Nous avons engagé une contestation des factures d'origine auprès de SuissePhone Communications, comme vous le savez depuis mon courrier recommandé du 14 juillet 2012.
- Toutes les communications téléphoniques ont été réglées auprès de SuissePhone le 26 juillet 2012 par mes soins.

Vous voudrez en conséquence bien annuler cette Sommation de payer, annexée à la présente, puisqu'elle, selon les éléments en ma possession, sans objet.

Je vous remercie de bien vouloir me confirmer que c'est chose faite.

Veuillez recevoir, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Madame
Tél.: 0844 85 33 35
(lun. à ven. 8h - 20h, sam. 10h - 14h)
Fax: 0844 85 33 53
E-mail: Inkasso@ch.intrum.com
Internet: www.fairpay.ch
Internet-Login: vmtB6bSj

Schwerzenbach, le 15 août 2012

N° d'encaissement 5170070
(à rappeler lors de vos correspondances)**On ne peut pas ne pas communiquer** (Paul Watzlawick)

| Créancier | Motif de la créance |
|---|-----------------------|
| Suissephone Communications GmbH Zürcherstrasse 123 8406 Winterthur | Facture du 02.02.2012 |

| Créance (N° de réf.: 0218411345) | Montant CHF |
|-----------------------------------|---------------|
| Montant initial | 82.70 |
| Intérêts | 1.90 |
| Frais de retard selon art. 106 CO | 76.00 |
| Solde en notre faveur | 160.60 |

Madame

Un refus de paiement est également un message clair, qui a comme conséquence une inscription négative dans notre banque de données de solvabilité et pourrait donc entraîner les répercussions suivantes:

- Les achats doivent être payés en espèces
- Les propriétaires peuvent poser des questions désagréables
- Les candidatures à un emploi peuvent devenir problématiques

Payez le montant dû dans les 5 jours après la réception de cette lettre, car votre mauvaise morale de paiement pourrait aussi avoir pour conséquence un refus à votre adhésion pour un contrat téléphonique.

Nous vous prions d'agréer nos salutations distinguées.

Justitia Inkasso
Service Débiteurs

Madame



Tél.: 0844 85 33 35
(lun. à ven. 8h - 20h, sam. 10h - 14h)
Fax: 0844 85 33 53
E-mail: Inkasso@ch.intrum.com
Internet: www.fairpay.ch
Internet-Login: vmtB6bSj

Schwerzenbach, le 23 août 2012

N° d'encaissement 5224483
(à rappeler lors de vos correspondances)

| Créancier | Description |
|---|-----------------------|
| Suissephone Communications GmbH Zürcherstrasse 123 8406 Winterthur | Facture du 07.03.2012 |

Madame,

Nous vous informons que notre client nous a transmis l'enregistrement du contrat oral que vous avez passé avec ce dernier. Ce contrat oral fait foi et vous devez donc vous acquitter des factures qui en découlent.

En conséquence, nous vous demandons de vous acquitter du montant ouvert de CHF 202.70 frais inclus au moyen du bulletin de versement ci-joint d'ici au 05.09.2012.

Nous vous remercions d'ores et déjà de votre ponctualité.

Veuillez agréer nos salutations distinguées.

Intrum Justitia SA

F. Schmid
Lettershop

DEBT197_34158267/1/2

17

Denis AUBER
Route de Berne 101
1010 Lausanne

Recommandée
Intrum Justitia SA
Service débiteurs
Eschenstrasse 12
8603 Schwerzenbach

Le 28 août 2012

Contestation de sommations de payer (nos d'encaissement 5170070 et 5224483)

Madame,
Monsieur,

Le 13 août dernier, je vous envoyais une lettre recommandée vous expliquant que ma mère, Madame [REDACTED], n'avait plus de factures en retard chez SuissePhone.

Hier, en visite chez elle, je l'ai trouvée catastrophée à l'idée que la Justice allait débarquer pour, qui sait, saisir ses biens.

Je réitère ma demande formelle du 13 août 2012 d'annuler toutes les sommations et les frais immenses de rappel qui sont liées à des factures qui sont, je vous le rappelle, réglées depuis la fin du mois de juillet. Votre « client » pourra aisément vous le faire connaître.

Vos méthodes d'intimidation sont purement et simplement scandaleuses. Je puis vous dire que vous gâchez les vieux jours d'une personne qui a simplement été abusée, même si pour vous « l'enregistrement du contrat oral » vous donne bonne conscience.

« On ne peut pas ne pas communiquer » (pour reprendre votre citation sur le courrier du 15 août) quand on a en face de soi un ordinateur qui débite des rappels et des sommations, en l'absence de la prise en compte des communiqués des interlocuteurs...

Vous voudrez bien faire en sorte que cette escalade cesse et accuser réception de la présente.

Veillez recevoir, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Annexe: Sommations de payer du 15 août 2012, no 5170070 et du 23 août 2012 no 5224483

Copies: SuissePhone Communications GmbH, Monsieur Alain Rüfenacht
Ch. Chevrolet, Rédaction de Bon à Savoir

Recommandée
SuissePhone Communications GmbH
Monsieur Alain Rüfenacht
Adjoint administratif
Postfach
8406 Winterthur

Le 28 août 2012

Contestation de procédure, de factures et de rappels (suite)

Monsieur l'Adjoint,

De retour de chez ma mère je me permets de vous retourner ce jour, sous pli recommandé, cette nouvelle facture, datée du 16 août 2012 que votre ordinateur a envoyée à l'adresse de Madame [REDACTED] alors que nous communiquons depuis plusieurs semaines à propos de cette facture.

En effet, c'est avec moi que les échanges de courrier se font et je vous en remercie. Il est inutile de la harceler plus. Par ailleurs, mon dernier courrier recommandé, du 13 août 2012, donc arrivé dans vos bureaux avant le 16 août 2012, n'a pas encore reçu de réponse. Il n'y a donc pas lieu de renvoyer cette facture, augmentée de ses désormais classiques frais de rappel.

Merci de bien vouloir faire annuler ces envois automatiques tant qu'une décision sur le fond n'aura pas été prise et acceptée.

Merci aussi de communiquer les nouvelles récentes à votre Fiduciaire de recouvrements. Vous trouverez, en annexe, mon courrier de ce jour à ce propos.

Dans l'attente des suites données à cette affaire, je vous prie de recevoir, Monsieur l'Adjoint, mes salutations distinguées.

Annexe: Facture contestée no 120511062, état au 16 août 2012
Copie du courrier de ce jour à Intrum Justitia SA

Copie: Ch. Chevrolet, Rédaction de Bon à Savoir

Winterthur, 30 août 2012

Facture ouverte [REDACTED] / Dernière proposition

Monsieur

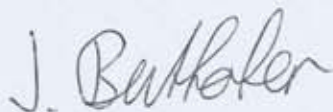
Ci-joint vous trouverez encore une fois la facture concernant la résiliation prématurément de Madame [REDACTED]

Vous avez le délai pour ce paiement jusqu'au 16.09.2012. Ça c'est la dernière proposition en cours de la grâce de notre part.

Pour plus amples renseignements nous restons à votre entière disposition.

Meilleures Salutations

SuissePhone Communications GmbH



Janic Bütikofer
Adjoint administratif



Numéro de facture 120511062
 Numéro de client [blurred]
 Date 09.05.2012
 à payer à ~~08.06.2012~~ 16.09.2012

Facture

| Intitulé | Montant |
|------------------------|---------------|
| contrat résilié | 267.60 |
| | 0.00 |
| Total excl. TVA | 267.60 |
| TVA | 21.40 |
| Total incl. TVA | 289.00 |

▼▼▼▼ Vor der Einzahlung abzutrennen / A détacher avant le versement / Da staccare prima del versamento ▼▼▼▼

| Empfangsschein / Récépissé / Ricevuta | + Einzahlung Giro + | + Versement Virement + | + Versamento Girata + |
|---|--|---|-----------------------|
| Zahlung für / Versement pour / Versamento per | Einzahlung für / Versement pour / Versamento per | Zahlungszweck / Motif versement / Motivo versamento | |
| UBS AG CH-8098 Zürich CH62 0025 7257 6052 2001 E SuissePhone Communications Zürcherstrasse 123 8406 Winterthur | UBS AG CH-8098 Zürich CH62 0025 7257 6052 2001 E SuissePhone Communications GmbH Zürcherstrasse 123 8406 Winterthur | 120511062 | |
| Konto / Compte / Conto CHF 80-2-2 | Konto / Compte / Conto CHF 80-2-2 | Einbezahlt von / Versé par / Versato da | |
| 289 . 00 | 289 . 00 | | |
| 105 | | | |



Die Annahmestelle
L'office de dépôt
L'ufficio d'accettazione

000000000000605220000100004+ 070025762>

800000022>

Recommandée
SuissePhone Communications GmbH
Madame Janic Bütikofer
Adjoint administratif
Postfach
8406 Winterthur

Le 5 septembre 2012

Contestation de procédure, de factures et de rappels (suite)

Madame l'Adjoint,

Votre lettre du 30 août 2012 – Facture ouverte [REDACTED] Dernière proposition - m'est bien parvenue et a retenu ma meilleure attention.

Permettez-moi de vous retourner une fois encore votre facture. Ma lettre adressée le 28 août 2012 à M. Alain Rüfenacht, adjoint administratif, est restée sans réponse sur le fond. Je l'ai déjà dit, cette facture correspondant à la pénalisation de sortie de la toile que SuissePhone a tendue pour piéger ma mère ne pouvait être payée puisqu'il n'y a jamais eu de contrat signé, en bonne et due forme.

Dois-je prendre le refus de votre entreprise de répondre sur le fond comme un aveu de faiblesse de votre argumentation. Je vous prie donc une fois encore, non pas de me « faire la grâce » d'un délai, mais d'annuler une fois pour toute cette facture.

Dans l'attente de la satisfaction de cette demande, je vous prie de recevoir, Madame l'Adjoint, mes salutations distinguées.

Annexe: Facture contestée no 120511062, état au 09.05.2012 corrigé de manière manuscrite

Copie : Ch. Chevrolet, Rédaction de Bon à Savoir

Winterthur, 7 septembre 2012

Contrat résilié

Madame

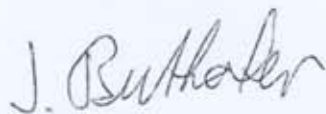
Votre contrat est terminé, parce que nous voulons seulement des clients satisfaits.

Vous ne devez pas payer les frais de résiliation du Fr. 289.-

Pour plus amples renseignements nous restons à votre entière disposition.

Meilleures Salutations

SuissePhone Communications GmbH



Janic Bütikofer
Adjoint administratif