



## LITIGE RÉSILIATION FORFAIT MOBILE

Par **puca**, le **27/09/2016** à **14:01**

Bonjour,

Ma fille a voulu résilier son forfait SFR pour passer chez bouygues télécom.

Une conseillère lui avait dit que c'était gratuit.

Elle a donc effectué la portabilité de son numéro et pris son abonnement mobile chez Bouygues..

Cependant elle était sous engagement chez SFR et l'opérateur nous réclame 270€

Nous voulons faire machine arrière et retourner chez SFR pour ne pas avoir les 270€ à payer et qu'elle finisse son engagement chez SFR..!

Comment faire pour y arriver? SFR et Bouygues se renvoient la balle. SFR ne peut soit disant pas faire marche arrière...ont-ils le droit???? cela fait seulement 2 jours que ma fille a changé.. n'a-t-on pas un délai de rétractation possible dans la téléphonie mobile?

deuxième question : elle était chez virgin qui a basculé chez SFR et nous avons eu un changement de prix du forfait : passage de 16€ à 25€ ce mois-ci en raison du rachat et virgin par SFR. Personne ne nous a averti. est-ce normal?

C'était la raison première de notre résiliation chez SFR...

Merci pour votre aide

Par **olivieravocat**, le **25/03/2017** à **19:51**

Bonjour, renseignez vous sur la [loi Chatel appliquée aux forfaits mobile](#), avec cette loi vous ne payer que 1/4 de la durée restante de votre contrat !

Par **amajuris**, le **25/03/2017** à **20:11**

bonjour,  
pour savoir si un abonnement mobile comporte une durée d'engagement, il suffit de composer le 3179 qui vous permet d'obtenir le RIO et qui vous indique par sms si votre contrat comporte une durée d'engagement.  
donc votre fille a du faire cette procédure indispensable pour obtenir la portabilité et elle a du recevoir cette information.  
ce changement d'opérateur est effectivement gratuit.  
votre problème concerne SFR et non bouygues.  
salutations