



Litige pour facture sfr neuf

Par **pascal**, le **19/12/2009** à **14:09**

Bonjour,

client chez SFR Neuf pour l'accès internet, nous avons reçu une facture nous réclamant 60 € inscrits comme "achat pack de codes d'accès", achats passés d'après la facture le 19 août entre 1h20 et 1h 23 du matin (six achats de 10 € en trois minutes...).

Nous avons contesté par téléphone, et pour réponse on m'a raccrocher au nez, par courrier, pas de réponse, par mail, on nous répond que c'est du un point c'est tout.

Au final refus de SFR de nous fournir une explication sur ces achats (par téléphone, on m'a traité de menteur et on m'a préciser qu'un fournisseur d'accès ne faisait jamais d'erreur).

Nous avons donc résilier notre prélèvement automatique et sommes passé chez un autre opérateur. Nous avons continué à demander des explications et avons payé notre facture moins ces 60 €.

Sans aucune réponse de SFR, nous avons commencé à recevoir des courriers de la société Intrum justicia nous menaçant de poursuite et aujourd'hui de procédure au tribunal.

Nous voulons juste savoir à quoi correspond cette facture. Puis-je obliger SFR à me répondre et quel recours puis-je tenter contre eux ?

Merci de votre réponse, cordialement.

Par **frog**, le **19/12/2009** à **14:46**

<http://www.n9ws.com/forum/viewtopic.php?t=93714&sid=8c1ce125c59b87a1373f15254986ab0e>

Par **pascal**, le **19/12/2009** à **16:19**

Merci mais ces démarches là, je les ais déjà faites et jamais aucune réponse. en passant par le 1077 on m'a répondu qu'un opérateur internet ne faisait jamais d'erreur sur ses factures et que si c'était facturé c'était du. Quand j'ai demandé à quoi ça correspondait, on m'a raccroché au nez.

Il n'y a aucun contact avec leur service client.

Que puis-je faire ?

Par **jeetendra**, le **19/12/2009** à **16:25**

[fluo]DGCCRF DU LOIRE[/fluo]

BP 272

10, Rue Claudius Buard

42014 SAINT ETIENNE Cedex 2

Tél. 04 77 81 85 00

[fluo]UFC - QUE CHOISIR de la Loire[/fluo]

17, rue Brossard

42000 SAINT ETIENNE

Tél. : 04.77.33.72.15

Bonjour, ces opérateurs téléphoniques ne comprennent que "le langage du rapport de force", contactez la Dgccrf, l'Association Ufc Que Choisir à Saint Etienne, ils tiennent des permanences juridiques à l'attention des consommateurs, ça pourra vous aider à dénouer ce litige, cordialement.

Par **pascal**, le **19/12/2009** à **17:55**

Merci je vais prendre contact avec eux et je vous donnerais le résultat.

Bon week end