



Résiliation mobile réengagée par surprise

Par **clientemecontente**, le **25/08/2012 à 10:44**

Bonjour,

Je pars à l'étranger et j'ai appelé sfr pour résilier mon abonnement. J'ai appris que la loi avait changé et que je devais avoir les pièces justificatives pour un départ d'au moins un an pour résilier gratuitement, comme je ne peux pas avoir ces doc je me résous à payer. Je vais sur mon espace perso du site et je vois clairement en noir sur blanc [s]"date de fin d'engagement: 27/03/2013"/[s] et je calcule 72 euros de frais de résiliation. Sauf qu'ils me disent que lorsque j'ai accepté une offre de fidélité par téléphone je me suis réengagée pour 12 mois supplémentaires, alors que c'est indiqué nul part sur mon compte en ligne et que je n'ai pas la lettre de confirmation. De plus la téléconseillère m'avait dit que "un mois supplémentaire était nécessaire" quand j'avais dit oui. Et que ma durée d'engagement ne changerais que d'un mois.

Sfr devait me rappeler mais je n'ai pas de nouvelles et c'est impossible d'avoir un responsable au tél. Les téléopérateurs me disent qu'ils ne peuvent rien faire. Je pars bientôt (et il faut 15 jours de préavis) et je veux me débarrasser de cet abonnement car sinon je ne pourrais pas payer à mon retour (je suis étudiante sans emploi et les échanges universitaire sont cher) Que dois je faire? Je ne peux pas payer les 400 euros qu'ils me réclament. Et j'ai vu sur des sites qu'ils vont faire trainer les choses volontairement.... Si j'avais su que mon engagement serais de 12 mois en plus j'aurais dit non. Je croyais faire une bonne affaire et j'ai fais confiance à la téléopératrice quand elle m'a dit que les 12 mois de réengagement "chevaucheraient" les mois d'engagement que j'avais déjà.

S'il vous plaît aider moi je suis désespérée et dégoûtée.

Merci d'avance.