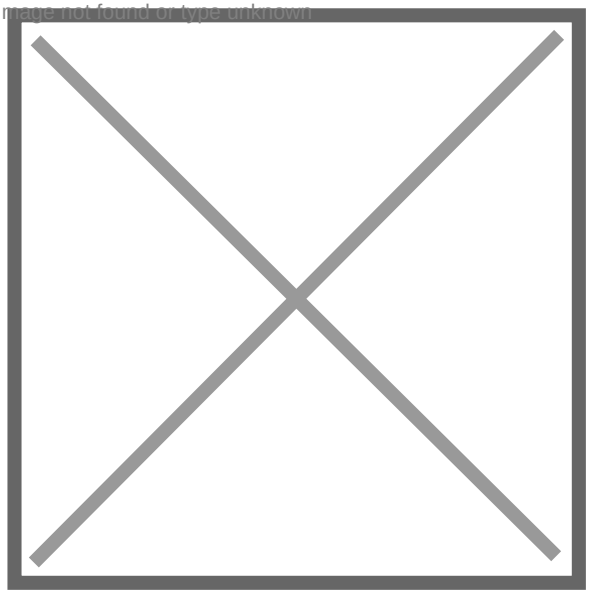
Image not found or type unknown



Départ à l'étranger - Résiliation abonnement téléphone SFR

Par **esperluette_old**, le **07/04/2007** à **13:07**

Bonjour,

Ma fille est partie à l'étranger pour un an. Elle a un abonnement en cours de 2 ans (SFR).

Est-ce un motif légitime de résiliation avant la date d'échéance des 2 ans, et est-elle en droit d'obtenir l'arrêt des prélèvements sur la période restant à courir.

Dans l'immédiat elle a tenté de faire une suspension, et voilà ce qui s'est passé. J'aimerais avoir votre avis.

Lorsque qu'elle a souscrit cet abonnement de 2 ans, elle savais déjà devoir partir à l'étranger un an plus tard. Ce type d'abonnement ne pouvait donc a priori convenir, mais le vendeur lui a dit que dans ce cas, il était possible de suspendre l'abonnement. Le 7/02/2007, elle a donc envoyé une lettre recommandée demandant la suspension (en fait, c'est moi qui l'ai envoyée, car elle était à l'étranger depuis le 3 janvier)

Constatant un prélèvement le 27 Février puis recevant la facture de mars, je les ai contactés. Ils m'ont dit qu'ils n'avaient pas suspendu l'abonnement car le document justificatif leur semblait insuffisant, et précisé que suspension ne voulait pas dire arrêt des prélèvements.

Pour moi, leurs pratiques sont abusives pour les raisons suivantes:
1. Le document qu'elle a fourni est fort explicite, c'est la première page du bail qui donne toutes les informations utiles : nom et adresse du propriétaire, adresse, description du

logement, durée du bail, date de début, date de fin.
2. Ils n'ont pas signalé l' « insuffisance » des preuves apportées , ce qui leur a permis de prélever les premières échéances à son insu.
3. Ils l'ont sciemment trompée sur le sens du mot suspension. Il était bien évident que la suspension avait pour conséquence arrêt temporaire des prélèvements, sinon elle n'aurait pas pris un abonnement sur 2 ans alors
qu'elle ne pouvais l'utiliser que 14 mois. On peut se demander quel serait l'intérêt pour les clients de leurs « suspensions ».
4. Ils profitent sans vergogne de l'autorisation de prélèvement donnée, sachant que les banques ne les gèrent pas et servent sans état d'âme tout « créancier » qui se présente.
5. Ils sont bien placés pour constater qu'elle n'a passé aucun appel depuis début janvier alors que je précédemment elle l'utilisais très active.

Leur objectif visiblement est de se servir sur son compte, profitant de l'autorisation de prélèvement donnée, peu leur importe de ne lui apporter aucun service en contrepartie. J'imagine assez bien que son éloignement à l'étranger qui complique son action les arrange plutôt.

Donc, elle tente maintenant de faire une résiliation, espérant que c'est de plein droit.

Un peu plus accessoirement, est-il possible d'obtenir le remboursement des deux échéances déjà prélevées.

Merci d'avance pour vos réponses

Par **ginie8306**, le **14/07/2009** à **17:12**

Il m'est arrivé la même chose et SFR a continué les prélèvements pendant près de 6 mois. J'ai donc bloqué les prélèvements automatiques et là ils m'ont envoyé des lettres de relance et menace de saisie sur mon compte,...
Pareil, ils ne m'ont pas avertir que mes documents n'étaients pas "valables" (selon eux!). J'ai refais un courrier avec menace de saisir un avocat (connu) + les justificatifs demandés et là ils m'ont remboursé en 1 semaine ! (et même un peu plus que ce qu'ils me devaient !).

Tous des arnaqueurs en tous cas, et particulièrement SFR !!!

Par **isabelle**, le **26/07/2011** à **13:41**

Bonjour ginie8306,

Il m'arrive le même problème. Je suis étudiante et je ne m'y connais pas trop dans ce domaine.

J'étais partie un an à l'etranger et découvre en rentrant (cette semaine) qu'ils ont entamé une procédure contre moi. Alors qu'il y a un an le service client de SFR m'avait dit qu'il n'y avait

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

aucun problème et pas de justificatif à fournir pour une demande de suspension de ligne d'un an.
Désormais le service contencieux vient de me prévenir que si je ne payais pas à la fin de la semaine la totalité des forfaits (sur cette période d'un an), mon compte en banque serait saisi et je serai obligée de payer en plus 400 euros de frais d'huissier. Somme que je ne possède évidemment pas.

Est-ce que vous pourriez me dire à qui vous avez adressé cette lettre de" menace"? Et quelles sont les formules a employer dans ce type de courrier?

Merci de votre aide

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés