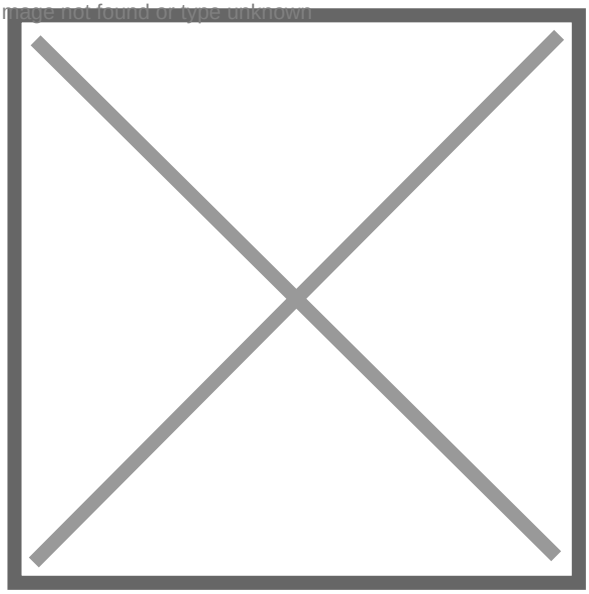
Image not found or type unknown



Litige sfr sur résiliation anticipée avec exonération

Par **samiaotou**, le **27/11/2008** à **21:35**

Bonjour,

possédant un forfait SFR perso renouvelé l'année dernière (pour 24 mois), je suis (ré)engagé jusqu'en fin 2009.
Ayant reçu sur une de mes factures pendant l'été 2008 m'informant d'une augmentation des tarifs hors forfait à 0,37€ à partir de septembre, j'ai envoyé une LRAR demandant une résiliation anticipée avec exonération des mois restants (en évoquant l'article 12.2.4 de leurs conditions générales d'abonnement).
Une semaine après l'envoi de ma lettre, sfr m'appelle pour me demander la confirmation de la résiliation, je précise que c'est bien une résiliation anticipée avec exonération des mois restants et on me confirme que "ma ligne sera coupée dans une semaine".
Mais aujourd'hui je reçois un mail de sfr me confirmant la résiliation de mon forfait mais où il précise exiger toutes mes redevances jusqu'à la fin de mon contrat (fin 2009) lorsqu'il me coupera la ligne. Je rappelle donc sfr (assez énervé de leur manière de faire) pour me plaindre et là on me confirme que le tarif a bien augmenté (chose qu'ils ont essayé de nier à plusieurs reprises en prétextant une erreur de communication de sfr, avant l'envoi de ma LRAR) mais que ce n'est pas une condition permettant une résiliation anticipée avec exonération.
Je me sais parfaitement dans mes droits. Ma question est de savoir ce qu'il y a de mieux à faire dans mon cas:
- les rappeler pour argumenter? (je pense que c'est peine perdue)
- recours légal?
- faire appel à une association de consommateurs? comment alors?
- autre possibilité?

Merci par avance pour votre aide!!

Par **chaber**, le **28/11/2008** à **05:47**

Rapprochez vous de la DGCCRF de votre département.
Le TGI de Nanterre a répondu de façon favorable en condamnant un FAI par son jugement du 10.09.99

« Le consommateur doit pouvoir résilier son contrat à tout moment, et même pendant la période initiale [12 ou 24 mois, NDLR], pour un motif qu'il estime légitime . » Et non plus seulement dans les cas prévus par l'opérateur (déménagement, chômage).

Une augmentation de tarif est une clause légitime. si elle mentionnée au contrat initial (L121-4 code de la consommation)

Par **Jurigaby**, le **28/11/2008** à **13:17**

Bonjour,

L'augmentation de tarif vous donne droit à résilier le contrat dès lors que vous n'avez pas expressément accepté la modification et sous réserve que la demande de résiliation a été adresse à votre opérateur dans un délai de 4 mois à compter de la modification contractuelle.

Vous pouvez former un recours en vous fondant sur l'article L.121-84 du Code ce la consommation: "Tout projet de modification des conditions contractuelles de fourniture d'un service de communications électroniques est communiqué par le prestataire au consommateur au moins un mois avant son entrée en vigueur, assorti de l'information selon laquelle ce dernier peut, tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, **résilier le contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, jusque dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification**.

Bon courage!

Par **samiaotou**, le **01/12/2008** à **23:02**

Merci de vos réponses.

je me suis mis en contact avec la dgccrf qui m'a (confirmé mes droits et) dit de les ignorer tout simplement à partir de maintenant (j'ai fait opposition sur mes prélèvements).

Par **subsub**, le **21/03/2009** à **17:25**

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

Bonjour,

Je suis dans le même cas, mais en plus compliqué.
Après l'annonce de l'augmentation de tarif sur le forfait SFR perso au 15 septembre 2008 (SFR nous a avisé sur la facture de juin et juste après par SMS nous annonçant même une seconde augmentation).
Ni une ni deux, on envoie le courrier de résiliation.
Pas de réponse avant 2 mois, puis après relance par mail et par téléphone, ils ont fini par couper la ligne et nous réclamer le montant des mensualités jusqu'à la fin du contrat (79 €).
On a donc bloqué les prélèvements SFR.
C'est passé en contentieux, et là on a reçu une série de lettres de la société de recouvrement EFFICO (au moins 4), puis d'un soi-disant Huissier de justice, et aujourd'hui une dernière lettre nous disant que nous allons être convoqués au tribunal.
Normalement nous sommes dans notre droit, le problème c'est que finalement SFR n'a jamais pratiqué cette hausse de tarif. Ils ont dû avoir tellement de demandes de résiliation qu'ils ont pris peur ?
J'ai contacté la DGCCRF, ainsi que deux avocats, et tous pensent que nous sommes dans notre droit.

Est-ce que quelqu'un d'autre est dans le même cas ?

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés