



Mise en demeure SFR suite à un hors forfait téléphonique

Par **Shems_**, le **30/10/2016** à **22:10**

Bonjour à tous,

je me permet de vous faire part de ma mésaventure afin de solliciter vos conseils, désolée si c'est un peu long.

Je suis une étudiante de 20 ans et je voyage chaque été en Tunisie. Pourtant, c'est la première fois que je rencontre une telle situation avec un opérateur téléphonique, ici SFR. En effet, cette fois-ci ma ligne n'a pas été coupée une fois arrivée en Tunisie, les appels et les SMS fonctionnaient.

Malheureusement, j'ai été induite en erreur puisque j'ai reçu de faux tarifs de communication et un suivi de consommation erroné, me faisant ainsi croire que les tarifs de communication étaient faibles depuis la Tunisie vers la France et que je n'avais dépassé que 25 euros de hors forfait. Je sais dorénavant que les opérateurs téléphoniques sont dans l'obligation de transmettre les tarifs de communication dans un pays étranger par un sms dès qu'un client y pose les pieds. Or je n'ai rien reçu de tel, à part des numéros à appeler dont un ne fonctionnait pas et l'autre donnait des tarifs en monnaie tunisienne. Aucun numéro pour suivre ma consommation, aucune connexion internet, coupée de tout moyen pour me renseigner : tout reposait sur les messages info conso de SFR et de faux renseignements m'ont été délivrés. Aujourd'hui je me retrouve donc avec une facture de 2600,80 euros, au-delà de mes moyens.

Je suis sans emploi et insolvable : je ne peux payer une telle somme. J'ai fait la démarche d'écrire à SFR sur leur forum, sur leur page facebook, par courrier pour trouver un arrangement à l'amiable, une réduction du hors forfait à 500 euros. Oui, car une somme au dessus n'est ni accessible ni envisageable pour moi... Mais ils refusent tout arrangement, me disent que c'était à moi de consulter les tarifs de communications sur leur site avant de partir à l'étranger et ne répondent à aucun de mes courriers par lettre. Mes courriers contenaient toutes les preuves démontrant qu'ils m'ont induite en erreur (messages info conso et faux numeros) ainsi que mes échanges avec leurs conseillers et une chronologie détaillée des événements, et même un rappel des lois : "Tout vendeur de produit ou tout prestataire de services doit, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, informer le consommateur sur les prix..." (article L. 113-3 du code de la consommation)

"Le non-respect par le professionnel de son obligation générale d'information sur les prix est passible d'une amende administrative pouvant atteindre 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale" (article L. 113-3-2 du code de la consommation).

"Si ce manquement est susceptible d'induire le consommateur en erreur, le professionnel peut être sanctionné pénalement au titre des pratiques commerciales trompeuses. Ce comportement est puni par une peine d'amende de 300 000 € (1 500 000 € pour les personnes morales) et de 2 années d'emprisonnement" (article L. 121-6 du code de la

consommation).

Pourtant, c'est la troisième fois que je reçois une lettre de mise en demeure des huissiers pour régler la somme. Et cette fois-ci une demande de régulariser la somme avant le 10/11/2016...

Je ne sais plus quoi faire. Je vis encore chez mes parents et je ne touche aucun revenu. 2600 euros pour des messages et appels de la Tunisie vers la France c'est exorbitant et grotesque... Je sais qu'au bout d'un an la dette est prescrite mais nous ne sommes qu'en octobre, ils ont encore le temps de faire des procédures etc et je vous avoue que je flippe...

Merci à tous ceux qui m'ont lue jusqu'au bout et qui sauront m'éclairer sur mes droits, les solutions qui s'offrent à moi, et me donner des témoignages sur des affaires similaires...

Bonne soirée à tous

Par **janus2fr**, le **31/10/2016 à 10:35**

Bonjour,

Je ne suis pas chez le même opérateur, mais le mien m'a communiqué à la signature du contrat ses tarifs et m'envoie un mail à chaque évolution de ces tarifs. Je suppose qu'il en est de même pour le votre, vous ne pouvez donc pas arguer sur la non communication des tarifs. Ceci-dit, pour avoir une facture de 2600€, vous avez tout de même du sacrément utiliser votre téléphone !

Par **youris**, le **31/10/2016 à 11:35**

bonjour,

quant on va à l'étranger, il faut être prudent sur l'utilisation de son téléphone, il est même conseillé avant de partir à l'étranger de se renseigner auprès de son opérateur téléphonique. pour un litige de ce montant, on n'utilise pas les messageries électroniques, on fait des courriers recommandés avec accusé de réception.

donc vous faites une LRAR à votre opérateur en exposant vos arguments.

vous pouvez également consulter une association de consommateurs.

j'espère que vous avez sur votre téléphone les indications tarifaires que vous avez reçu et qui seraient erronées selon vous.

salutations.

Par **Shems_**, le **31/10/2016 à 11:51**

Bonjour, pour répondre à vos messages :

- Je n'ai jamais parlé de modifications des tarifs, le problème ici c'est que je n'ai pas reçu d'information correcte quant aux tarifs appliqués en tunisie quand je suis arrivée sur le sol tunisien, j'ai reçu des messages contenant des numéros d'info conso me donnant les tarifs

d'appels et messages en monnaie tunisienne, les numéros habituels d'info conso ne fonctionnaient pas à l'étranger. De plus, après avoir utilisé mon téléphone j'ai reçu des sms m'informant que j'avais dépassé 25 euros de hors forfait, alors qu'en réalité j'étais à 2600€ de hors forfait.... Donc j'ai été induite en erreur et avec aucun moyen de m'informer quant a ma véritable consommation, tout reposait sur ces messages.

- J'ai déjà envoyé deux courriers avec accusés de réception, contenant toutes les preuves, tous les messages reçus avec les faux montants de hors forfait etc. Je n'ai eu aucune réponse.

Je compte en renvoyer prochainement au service consommateur...

Maintenant ce qui m'inquiète c'est la mise en demeure de régulariser le montant avant le 10 novembre. Dois-je obligatoirement contacter les huissiers avant cette date ? Si je ne le fais pas qu'est ce que je risque ?

Par **Shems_**, le **31/10/2016 à 11:54**

Pour préciser : un appel coûtait 8€/minute, décomptés dès le début de l'appel, donc tous mes appels qui me menaient à la messagerie m'étaient automatiquement décomptés 8€, et le sms coûtait 4€ environ, bref j'hallucine moi même devant la somme.