



Changement d'offre ADSL par SFR malgré mon opposition

Par **sansansan**, le **28/12/2010** à **20:12**

Bonsoir à tous,

Ancienne cliente Club-Internet et désormais, suite à rachat, cliente SFR ADSL + téléphonie illimitée, j'ai déménagé le 8 décembre dernier. Au cours des échanges téléphoniques verbaux avec le service "Déménagement" SFR, j'ai exprimé ma volonté de garder l'offre à 25,90 euros (ADSL + téléphonie illimitée) initialement conclue avec Club-Internet et mon REFUS de passer à l'offre à 29,90 euros proposée par l'opérateur (ADSL + téléphonie illimitée+ télévision HD), le "déménagement" de ma ligne ne pouvant entraîner une modification tarifaire. Notez que lors du rachat il y a quelques années de Club-Internet par SFR, j'ai reçu un courrier postal m'informant que mon offre ne serait pas modifiée. Il n'y a donc eu aucun avenant à mon contrat et il n'est nulle part mentionné que le "déménagement" d'une ligne peut entraîner une modification de l'offre et donc du tarif.

Or, je me suis aperçue en consultant mon compte SFR et ma facture de janvier (prélevée en janvier prochain) que mon offre a été modifiée et est passée à 29,90 euros.

Par ailleurs, j'ai reçu par la poste la Neufbox télé, qui est toujours dans son carton et que je n'ai pas installée. Je souhaite retourner ce colis indésirable. Évidemment, je n'engagerai aucun frais pour la retourner, ne l'ayant jamais demandée.

J'ai informé de ces "problèmes" le service Client SFR avec deux recommandés.

Ce changement d'offre MALGRÉ MON OPPOSITION verbale et écrite constitue une atteinte au droit à la consommation de la part de SFR, mais celui-ci reste pour le moment sourd à mes recommandés.

Que me conseillez-vous ?

Après recherches sur Internet, voici, dans l'ordre, les différents niveaux de recours :

- contacter le service Clients (dans mon cas, en attente de réponse)
- contacter le service Consommateurs, rattaché à la Direction Qualité
- saisir le Médiateur indépendant des communications électroniques
- BP 5000 de votre département
- conciliateur de justice

- tentative préalable de conciliation par le juge d'instance
- déclaration au greffe
- saisine du juge de proximité
- injonction de payer (dans mon cas, de rembourser)

Si ça peut aider !