



Litige sfr sur résiliation anticipée avec exonération

Par **samiaotou**, le **27/11/2008** à **21:37**

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!!