



résiliation mobile frais supplémentaires surprises

Par **cliente mecontente**, le **25/08/2012 à 10:47**

Bonjour,

Je pars à l'étranger et j'ai appelé sfr pour résilier mon abonnement. J'ai appris que la loi avait changé et que je devais avoir les pièces justificatives pour un départ d'au moins un an pour résilier gratuitement, comme je ne peux pas avoir ces doc je me résous à payer. Je vais sur mon espace perso du site et je vois clairement en noir sur blanc "date de fin d'engagement: 27/03/2013" et je calcule 72 euros de frais de résiliation. Sauf qu'ils me disent que lorsque j'ai accepté une offre de fidélité par téléphone je me suis réengagée pour 12 mois supplémentaires, alors que c'est indiqué nul part sur mon compte en ligne et que je n'ai pas la lettre de confirmation. De plus la téléconseillère m'avait dit que "un mois supplémentaire était nécessaire" quand j'avais dit oui. Et que ma durée d'engagement ne changerais que d'un mois.

Sfr devait me rappeler mais je n'ai pas de nouvelles et c'est impossible d'avoir un responsable au tél. Les téléopérateurs me disent qu'ils ne peuvent rien faire. Je pars bientôt (et il faut 15 jours de préavis) et je veux me débarrasser de cet abonnement car sinon je ne pourrais pas payer à mon retour (je suis étudiante sans emploi et les échanges universitaire sont cher) Que dois je faire? Je ne peux pas payer les 400 euros qu'ils me réclament. Et j'ai vu sur des sites qu'ils vont faire trainer les choses volontairement.... Si j'avais su que mon engagement serais de 12 mois en plus j'aurais dit non. Je croyais faire une bonne affaire et j'ai fais confiance à la téléopératrice quand elle m'a dit que les 12 mois de réengagement "chevaucheraient" les mois d'engagement que j'avais déjà.

S'il vous plaît aider moi je suis désespérée et dégoûtée.

Merci d'avance.

Par **moustache**, le **25/08/2012 à 11:02**

Bonjour

Alors effectivement, lorsqu'un motif légitime est mis en avant pour résilier, il faut pouvoir le justifier.

Après, vous dites que votre opérateur vous a fait une offre par téléphone, donc par démarchage mais n'a jamais recueilli votre signature? Dans ce cas la, le réengagement est nul au vue de l'article L121-7 du code de la consommation.

Des réponses comme la date d'engagement sur votre facture qui a changé, le délai de rétractation qui est passé ne valent rien non plus car il est bien obligatoire pour l'opérateur d'avoir votre signature écrite sur un avenant.

Le gouvernement, la DGCCRF et le régulateur des Télécoms l'ont juste chacun bien rappelés.

Par cliente mecontente, le 25/08/2012 à 13:31

Merci mille fois pour votre réponse rapide et pour votre conseil Moustache. J'avoue que j'étais tellement stressée que je n'en dormais plus.

Cependant la date de fin d'engagement que je vous ai donné est celle donc je suis d'accord et celle indiquée par le site, c'est par téléphone (on doit appeler avant de résilier) qu'on m'a dit que le réengagement m'ajouté 12 mois dû à "l'offre fidélité" proposé en Septembre, le pire c'est que je ne sais pas si selon eux je suis engagée jusqu'en Septembre 2013 ou à Mars 2014.

Sinon j'ai regardé l'article de loi et j'ai trouvé ça:

Art. L. 121-7(en gros il faut avoir des documents pour prouver quelque chose devant le juge)c'est le L 121-27 je pense que un "2" a été oublié.

Article L121-27

Modifié par Loi n°2004-575 du 21 juin 2004 - art. 24 JORF 22 juin 2004

A la suite d'un démarchage par téléphone ou par tout moyen technique assimilable, le professionnel doit adresser au consommateur une confirmation de l'offre qu'il a faite. Le consommateur n'est engagé que par sa signature. Il bénéficie alors des dispositions prévues aux articles L. 121-18, L. 121-19, L. 121-20, L. 121-20-1 et L. 121-20-3.

Merci de m'avoir indiquer ce principe de loi et le code de la consommation.

Si vous ou d'autres utilisateurs avez d'autres articles de loi ou d'autres conseils je suis toujours preneuse ne serait-ce que pour éviter ce genre de situation à l'avenir.

Oh et l'article cité vient de Legifrance, je suppose que c'est un site fiable.

Par moustache, le 25/08/2012 à 13:51

Je m'excuse, c'est effectivement l'article L121-27 et non 7

[citation]A la suite d'un démarchage par téléphone ou par tout moyen technique assimilable, le professionnel doit adresser au consommateur une confirmation de l'offre qu'il a faite.

Le consommateur n'est engagé que par sa signature. Il bénéficie alors des dispositions prévues aux articles L. 121-18, L. 121-19, L. 121-20, L. 121-20-1 et L. 121-20-3.[/citation]

Pour le préavis d'ailleurs il n'est pas de 15 mais 10 jours.

Il ne faut pas vous inquiéter, lorsque vous résiliez vous pouvez révoquer l'autorisation de prélèvement auprès de votre banque en informant également votre opérateur. Vous pourrez ainsi payer ce que vous devez réellement par le moyen de paiement de votre choix.

Par **cliente mecontente**, le **25/08/2012 à 13:57**

Merci de me rassurer, je vois que j'ai modifier mon message en même temps que vous m'avez répondu. Encore merci pour votre prompt réponse et vos conseil. Je vous souhaite une bonne journée et plein de bonnes choses!

Par **moustache**, le **25/08/2012 à 14:06**

Les messages se sont croisés en effet.

Oui, Légifrance est un site fiable ;)

C'est malheureusement une pratique assez courante les réengagements suite à un démarchage tout simplement parce qu'une peine n'est prévu pour une infraction à cet article de loi.

Mais le service consommateurs règle généralement le problème.