



SFR BOX : vente mensongère par téléphone

Par **Consomab**, le **21/11/2015** à **23:19**

Bonjour,

Je souhaite tout d'abord remercier les bénévoles qui prendront la peine de lire ce message.

Je suis depuis plusieurs mois abonné à la fibre SFR. Dès la 1ère facture, j'ai été surpris par le prix supérieur à ce qui m'avait été annoncé par téléphone au moment de la souscription : apparemment la vendeuse ne m'avait pas indiqué le prix TTC.

Le mois suivant, la facture ayant de nouveau augmenté, j'ai pris contact avec un vendeur qui m'a indiqué qu'une des remises avait pris fin. Il me propose alors une autre offre en m'assurant que je payerai moins cher qu'actuellement avec les remises dont je dispose. J'accepte donc l'offre mais je ne reçois aucun mail de confirmation.

Le mois suivant, je vois que ma facture a quasiment doublé. Je contacte à nouveau le service client : on m'informe que le changement d'abonnement a mis fin à toutes les remises, et que je suis désormais engagé sur 12 mois. Or rien de tout cela n'a été indiqué par le vendeur au moment du changement d'offre : ni par téléphone, ni par mail.

Je souhaiterais donc savoir si j'ai raison de penser que SFR n'a pas respecté son obligation d'information (le contrat serait donc nul), et s'il y aurait des recours pour obtenir un remboursement et une interruption de l'engagement.

Merci d'avance pour votre aide.

Cordialement