



Info-Alerte n° 2445 du 22 septembre 2021



Comment SFR « fourgue » un abonnement CANAL +

En août 2020, l'opérateur téléphonique SFR contacte un client pour lui proposer de s'abonner à CANAL +. Compte tenu de la réticence rencontrée, il lui propose un mois d'essai gratuit, ce qui lui permet d'obtenir l'accord du consommateur.

Or, dès le 15 septembre 2021, le client découvre sur son compte un prélèvement bancaire de 26,33 € émis par CANAL +.

Une réclamation écrite auprès du service clients SFR aboutit à la réponse suivante : « Voyez avec CANAL +. » Et pourtant, c'est bien SFR qui est à l'origine de la sollicitation commerciale. Et c'est bien SFR qui a transmis les références bancaires (IBAN) au groupe CANAL +.

CANAL +, contacté, explique qu'il ne s'agissait pas d'un mois gratuit, mais d'un mois de « liberté d'annuler » (sous-entendu sans s'engager pour un an).

Effectivement cela change tout ! Le consommateur, mécontent, s'empresse de faire opposition au mandat de prélèvement et demande à sa banque d'annuler l'écriture de 26,33 €, ce qui est fait rapidement.

Mais, par la suite, les relances avec menace de recouvrement se multiplient pour obtenir le paiement de la somme de 26,33 € avec, en janvier 2021, un avis contentieux émanant de l'Étude ALEXANDRE ET ASSOCIES, huissier de justice à Angoulême.

Ce triste dossier a été soldé avant l'été 2021 puisque le Médiateur des communications électroniques a donné raison au consommateur persévérant. Que de temps perdu, que de pratiques commerciales douteuses !



INFO-ALERTE est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le :
Réseau anti-arnaques, association partenaire de l'UFC-Que Choisir

BP 40179 – 79205 PARTHENAY cedex

(contact@arnaques-infos.org) – Page Facebook

SIRET : 503 805 657 00049

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication :

Pascal TONNERRE (president@arnaques-infos.org)