



Quand SFR impose ses offres commerciales

SFR

Cette correspondante du Réseau anti-arnaques a reçu à la mi-décembre 2021 un courrier de son opérateur SFR : « *Pour vous les appels illimités vers les mobiles en Europe.* »

Elle exprime son mécontentement :

« SFR me facture 3 € pour une offre d'appels en Europe en illimité depuis une ligne fixe sur les mobiles. Les clients ont jusqu'au 18 mai 2022 pour refuser cette offre, offre que j'ai refusée lors de mon appel le 24 janvier 2022. Le commercial m'indique faire immédiatement le nécessaire et supprime cette offre de 3 €. Je reçois deux messages me précisant que je peux appeler le serveur vocal à partir de 14h00 pour ne régler que le montant de mon forfait habituel. Je viens d'appeler le serveur mais rien n'est modifié. Le commercial que j'ai rappelé me précise que les 3 € seront déduits de la prochaine facture émise en février. Je réponds que je vais envoyer un chèque du montant habituel. Il me répond que, si je ne paye pas le montant annoncé, ma ligne sera suspendue ! SFR facture 3 € à tous ses clients, peut-être plusieurs millions, cela fait un montant exorbitant dans les caisses ! »

Cette cliente a reçu une confirmation de l'annulation de l'offre à 3 €. Toutefois, elle constate : « *Aller sur le formulaire mis en ligne pour annuler cette offre constitue un véritable parcours du combattant : bon nombre de personnes qui ont essayé n'ont pu y accéder.* »

De telles pratiques sont intolérables. Que dirait SFR au consommateur humoristique qui lui écrirait : « *Bonjour SFR. Je vous informe que mon contrat client est modifié dès ce jour et que l'abonnement mensuel est désormais réduit de 5 €. Si vous êtes en désaccord avec cette modification, je vous prie de respecter la procédure que j'ai créée, en respectant le délai imparti.* »

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)