



Litige avec sfr, droit de la consommation

Par Visiteur

Bonjour, mon fournisseur téléphonie était pendant de nombreuses années SFR. En juillet 2007 je suis muté au Sénégal avec ma famille pour 2 ans. Pour cette période, et bien que ne pouvant bénéficier des services SFR sur le territoire sénégalais, je décide de ne pas résilier mon forfait pour en bénéficier en cas de retour en France de temps en temps. En vacances en France en aout 2008 je décide de changer de téléphone par le biais des nombres de points cumulés. Je prend un téléphone à 9 euros. Au bout de 3 jours, celui ne fonctionnait plus et la personne de l'agence sfr ne l'a même pas regardé ni échangé, prétextant que c'était ma faute. De retour au Sénégal, j'apprend que je suis prolongé d'une année, ce qui vaut une autre mutation d'un an. Vexé par le comportement de SFR je leur envoi des courriers avec accusés réception afin de résilier mon contrat en fournissant toutes les documents justifiant ma démarche. Non seulement SFR n'a jamais pris en compte ma demande de changement d'adresse et de résiliation, mais a continué à débiter mon compte des 28 euros de mon forfait, et ceci sans se demander pourquoi aucun appel ni sms n'était passé depuis un an et demi. Après des appels téléphoniques auxquels personne ne répond et une dernière LRAR le février 2009, j'ai demandé à ma banque de faire opposition sur ces prélèvements. Tous les mois suivants, un organisme, reco-cash, envoyait (toujours à mon ancienne adresse en France, occupé par ma belle-soeur) des injonctions de paiement me menaçant d'aller au tribunal. Je m'en faisais une joie, j'aurais au moins pu expliquer ma situation. Or, je viens de recevoir, toujours en France, une lettre émanant d'un huissier qui me dit qu'"à réception de la décision prononçant ma condamnation, la saisie mise en oeuvre visera mon compte bancaire". Je commence à être las de cette situation surtout pour une somme de 115 euros réclamée. Le problème est que d'ou je suis je ne peux rien faire de concret, mes appels n'aboutissent nul part, les associations de consommateurs sont toutes payantes, je vais bientôt avoir dépenser en LRAR plus que ce que me réclame SFR, et je n'ai aucune adresse d'associations ou même un avocat ou juge à qui écrire. Recocash me réclamait en plus des frais pour une LRAR que je n'ai jamais reçu, ni ici ni en France. Tout cela est-il bien légal ? Quelle pourrait être la solution ? Pourriez vous au moins me mettre en relation avec quelqu'un qui puisse gérer l'affaire depuis la France. Merci. M

Par Visiteur

Cher monsieur,

Bonjour, mon fournisseur téléphonie était pendant de nombreuses années SFR. En juillet 2007 je suis muté au Sénégal avec ma famille pour 2 ans. Pour cette période, et bien que ne pouvant bénéficier des services SFR sur le territoire sénégalais, je décide de ne pas résilier mon forfait pour en bénéficier en cas de retour en France de temps en temps. En vacances en France en aout 2008 je décide de changer de téléphone par le biais des nombres de points cumulés. Je prend un téléphone à 9 euros. Au bout de 3 jours, celui ne fonctionnait plus et la personne de l'agence sfr ne l'a même pas regardé ni échangé, prétextant que c'était ma faute. De retour au Sénégal, j'apprend que je suis prolongé d'une année, ce qui vaut une autre mutation d'un an. Vexé par le comportement de SFR je leur envoi des courriers avec accusés réception afin de résilier mon contrat en fournissant toutes les documents justifiant ma démarche. Non seulement SFR n'a jamais pris en compte ma demande de changement d'adresse et de résiliation, mais a continué à débiter mon compte des 28 euros de mon forfait, et ceci sans se demander pourquoi aucun appel ni sms n'était passé depuis un an et demi. Après des appels téléphoniques auxquels personne ne répond et une dernière LRAR le février 2009, j'ai demandé à ma banque de faire opposition sur ces prélèvements. Tous les mois suivants, un organisme, reco-cash, envoyait (toujours à mon ancienne adresse en France, occupé par ma belle-soeur) des injonctions de paiement me menaçant d'aller au tribunal. Je m'en faisais une joie, j'aurais au moins pu expliquer ma situation. Or, je viens de recevoir, toujours en France, une lettre émanant d'un huissier qui me dit qu'"à réception de la décision prononçant ma condamnation, la saisie mise en oeuvre visera mon compte bancaire". Je commence à être las de cette situation surtout pour une somme de 115 euros réclamée. Le problème est que d'ou je suis je ne peux rien faire de concret, mes appels n'aboutissent nul part, les associations de consommateurs sont toutes payantes, je vais bientôt avoir dépenser en LRAR plus que ce que me réclame SFR, et je n'ai aucune adresse d'associations ou même un avocat ou juge à qui écrire. Recocash me réclamait en plus des frais pour une LRAR que je n'ai jamais reçu, ni ici ni en France. Tout cela est-il bien légal ? Quelle pourrait être la solution ? Pourriez vous au moins me mettre en relation avec quelqu'un qui puisse gérer l'affaire depuis la France. Merci. M GUERIN Thierry

SFR aurait du accepter la résiliation de votre contrat de téléphonie mobile du fait de votre mutation au Sénégal. Les

opérateurs de téléphonie mobile ont cette fâcheuse tendance de ne jamais répondre aux éventuelles réclamations de leurs clients et je doute qu'une issue favorable puisse être trouvée en l'absence de décision judiciaire.

Le problème est que n'étant plus en France, si SFR vous convoque en justice pour obtenir votre condamnation au versement de la somme d'ue, alors vous ne pourrez pas être présent. Par voie de conséquence, une décision sera rendue à votre encontre et vous allez vous retrouver à payer en plus des frais d'abonnement, des frais d'huissiers et des frais de saisie qui peuvent être bien plus importants que 115 euros.

Face à ce type de problème, il faut généralement mandaté un avocat: L'avocat ira à l'audience et présentera vos arguments, il est ainsi probable que vous obteniez gain de cause.

Si vous ne désirez pas engager des frais d'avocat, il est alors préférable de payer la dette SFR. Cela peut paraître injuste mais comme vous ne pouvez pas faire valoir votre situation devant un juge du fait de votre situation et qu'un avocat n'est pas envisageable, une décision judiciaire vous condamnant sera bien plus onéreuse.

Entre deux maux, mieux vaut choisir le moindre.

Très cordialement.