FAI free a changé mon abonnement sans mon consentement

Par milenaute

Bonjour,

Je suis chez "FREE" depuis plusieurs années.j'avais une offre à 35.97 euros en adsl.

Le 12/09/2026 j'ai reçu un mail m'indiquant : "Nous vous informons qu'à compter du 12/10/2026, votre offre évoluera automatiquement vers l'offre Freebox Pop Fidélité. C'est sans frais et toujours sans engagement."

j'ai appelé les services pour demander des précisions, l'intervenante ma dis que c'est une offre spéciale pour les clients fidèles, que je vais payer moins chère, soit 29.99 euros par mois. J'ai vérifier l'offre sur le site de free, et lui ai répondu que cette offre est à 29.99 euros par mois pendant un an et ensuite à 39.99 euros par mois, ce qui me fais perdre de l'argent en réalité. Elle ma répété sur un ton agacé la même phrase. Je lui ai donc dit que cette offre ne m'intéressait pas, et que je n'avais besoin que de l'offre inférieure. Elle à alors élevé le ton et ma dit que si c'est comme ça je devais faire une demande de résiliation pour 50 euros à mes frais et re-souscrire.

Après plusieurs appels et messages et des versions différentes, la situation reste la même.

Je ne trouve pas normale de ne pas pouvoir choisir son offre et de ne pas être prévenu d'un changement de contrat

Je voudrais savoir si il ont le droit de pratiquer ce genre de méthodes ?

Et si non, que puis-je faire ?

Par Clairette84

Bonjour, le mail du 12/09 vous a prévenue un mois avant le changement, ce qui est le délai légal (article L224-33 du code de la consommation). En contrepartie, ce même article vous permet de résilier sans pénalité jusqu'à quatre mois après l'entrée en vigueur du changement, donc jusqu'au 12 février 2027. Si vous voulez partir chez un autre opérateur, invoquez-le par écrit pour refuser les frais de résiliation. Pour revenir à une offre moins chère chez Free, en revanche, rien ne les oblige à maintenir l'ancienne.

Par milenaute

Merci pour votre réponse rapide,

une offre fibre plus adaptée à mon utilisation est proposée.

25.99 euros par mois pendant 1 ans puis 29.99 euros par mois, sans boitier TV

Eux m'ont automatiquement basculé vers une offre fibre + boitier TV, qu'ils m'ont dit être une offre avantageuse pour le clients fidèles. Mais cette offre est exactement la même que celle proposé sur leur page détaillant les offres (aux nouveaux clients).

29.99 euros par mois puis 39.99 euros par mois

et me dise que si je veux l'offre la moins chère, je dois résilier puis re-souscrire et payer 50 euros.

Peut-être qu'un courrier citant l'article L224-33 du code de la consommation, leur feront migrer mon offre sans les frais 50 euros ?

Par Clairette84

Un courrier ne les obligera pas à vous passer sur l'offre à 25,99 ?, l'article L224-33 ne joue que pour partir. En revanche, si vous résiliez dans les quatre mois, les 50 ? de frais ne devraient pas vous être réclamés, puisque l'article exclut toute pénalité de résiliation. Vous pouvez le leur rappeler par écrit, en précisant que c'est leur changement de contrat qui ouvre ce droit.