



FAI free a changer 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.