Forum-juridique.net
LE 1er POINT D'ACCÈS GRATUIT AU DROIT

SFR résiliation/rétractation

Par kxgeneration

Bonjour à tous,

J'ai déménagé début août et fait la demande de déménagement auprès du service client SFR qui a été très réactif. Malheureusement, et étant passé en bout de ligne, la forte latence (500ms en moyenne) ne me permettait plus d'excercer mon activité professionnelle en télétravail, et j'ai donc procédé à l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception afin de résilier ma ligne souscrite initialement sans engagement pour profiter une offre 4G bien plus fonctionnelle pour mes besoins chez un autre fournisseur.

Le service résiliation SFR m'a contacté pour me proposer avec insistance de changer d'offre, passant ainsi de 19?/mois à 5?/mois afin de ne pas payer les frais de résiliation de ligne. Le service ne m'avait jamais parlé "d'engagement sur 12 mois" mais d'une offre avec "une remise exceptionnelle sur 12 mois" (5? au lieu de 33?). Sur le moment, j'ai bêtement accepté la proposition qui me semblait intéressante d'un point de vu financier (alors qu'en fait pas du tout), et j'ai reçu un SMS indiquant l'annulation de ma résiliation et un mail de confirmation de commande.

Après quelques minutes de réflexion j'ai souhaité faire marche arrière en constatant sur mon espace client que j'étais engagé sur 12 mois, et j'ai voulu me rétracter sur cette commande. Malgré plusieurs tentatives, il m'a été impossible de le faire depuis mon espace client sur le site de SFR. On m'indiquait un numéro de commande incorrect.
J'ai donc contacté le service client, qui au bout de plusieurs dizaines minutes, m'a passé le service rétractation (et non résiliation). Le service rétractation m'avait dit avoir fait le nécessaire, et m'avait rétracté sur l'offre souscrite quelques minutes plus tôt. Le service rétractation m'avait également dit que je n'étais plus engagé et que je ne débourserais aucun frais supplémentaire.

Par la suite, j'ai reçu un mail de "confirmation de résiliation" et non de "confirmation de rétractation". Il y a donc eu une erreur à ce niveau, car on m'avait bien stipulé que je me rétractais et pas que je me résiliais. J'étais bien conscient des frais engendrés par une résiliation lors d'un engagement sur un an donc c'est pour cela que j'avais bien demandé une rétractation sur ma commande.

2 jours plus tard j'ai envoyé une lettre recommandée avec accusé de réception pour demander de me rétracter sur la commande ADSL mais celle n'a jamais été traité puisqu'ils avaient préalablement résilié ma ligne.

Aujourd'hui, SFR me demande la somme de 380? pour les mois restants, alors que je n'ai été que quelques heures sous engagement avant de demander ma rétractation (qui a été une résiliation suite à une erreur de leurs services).

Je n'ai clairement pas envie de payer pour un service que je n'ai jamais utilisé et sur lequel j'ai demandé une rétractation (alors que l'on m'a résilié).

J'ai envoyé ce jour une lettre de réclamation au service consommateurs SFR. Tout ce que j'ai stipulé ci-dessus a été mentionné dans ma lettre.

Pensez-vous que je suis dans mon bon droit ? Que puis-je faire de plus ? Opposition au prélèvement ? Saisir un médiateur si je n'ai pas de retour positif sous 30j ?

Merci d'avance de vos retours et mes excuses pour ce pavé.