



400? de facturation frauduleuse SFR

Par Alex0087

Bonjour,

J'ai été facturé a tort de 400? en octobre 2023 par SFR pour motif de matériel non restitué même si je n'avais rien à retourné.

Il se peut que cette confusion soit apparue de leur coté parce que je suis client SFR par câble, et que j'avais exprimé mon souhait de passer à la fibre, qui n'a par ailleurs jamais été installée. Ils m'ont programmé un rendez-vous avec un technicien qui n'est jamais venu, je n'ai donc jamais changé d'offre ni de matériel.

SFR m'a tout de même facturé ce montant de 400? pour materiel non restitué.

Depuis décembre 2023 SFR m'indique que je vais avoir un remboursement de ce montant sur mon compte bancaire, j'ai des confirmations par mails & sms, mais je n'obtiens rien, malgré des appels toutes les semaines.

Tous les opérateurs du service client me disent d'attendre ou que je vais avoir mon remboursement sous quelques jours. A chaque appels, ils me disent ne pas avoir de traces de ce que leurs collègues m'ont promis, ni des mails de confirmation que j'ai reçus.

Mes factures actuelles sont déduites de ce solde de 400?, bien que je leur ai dit que je ne voulais pas un avoir mais un remboursement sur mon compte bancaire. Il ait été convenu de nombreuses fois, avec validations écrites de leur part, que j'aurai cet argent sur mon compte bancaire.

Mon internet fonctionne mal et je souhaite résilier mon abonnement SFR mais j'ai peur de plus pouvoir obtenir ce remboursement si je ne suis plus client SFR. Je suis piégé de devoir les payer tous les mois avec mon solde.

Merci par avance de votre aide

NT

Par yapasdequoi

Bonjour,

Si vos réclamations n'aboutissent pas vous pouvez saisir le médiateur de l'ARCEP
[url=http://mediation-telecom.org/]http://mediation-telecom.org/[/url]

ou encore la DGCCRF

[url=https://signal.conso.gouv.fr/]https://signal.conso.gouv.fr/[/url]

Par Rambotte

Bonjour.

Cette facturation n'a probablement rien de frauduleuse (man?uvres intentionnelles en vue de vous soutirer de l'argent), elle est erronée. Vous soupçonnez même l'origine de l'erreur (confusion avec une modification d'offre jamais réalisée). Donc il faudra éviter l'emploi du mot "fraude" dans vos échanges.