



Problème de surfacturation de SFR

Par Visiteur

Bonjour.

depuis octobre 2007, mon frère et moi, ayant des appartements voisins, possédons internet via Neuf cegetel: factures bi-mensuelles. jusqu'ici pas de soucis

mais depuis septembre 2008, Neuf (devenu SFR) nous facture, en plus de l'abonnement un service (19 euros/mois) auquel mon frère et moi n'avons jamais souscrit

il s'agit d'un site, "Etoile casting", partenaire de SFR

cela fait 5 mois que je demande la résiliation de ce faux achat et on me ballade de droite à gauche:

* SFR: un jour ils nous disent que la résiliation est faite (mais ils continuent à nous prélever), un autre ils nous demandent de nous adresser à Etoile Casting, que eux ne peuvent rien faire et nouveauté, aujourd'hui, ils ne me retrouvent même plus parmi leur client

* Etoile casting: ils ont cherché une trace de mon abonnement et n'ont rien trouvé et nous ont renvoyé vers SFR pour résilier. eux non plus ne peuvent résilier l'abonnement

>>> sur ma facture SFR apparaît : Achat Service Premium (qui est un service SFR) : Etoile casting

*à plusieurs reprises nous avons adressé à SFR et Cegetel des lettres en recommandé avec accusé de réception ainsi que plusieurs appels du téléphone fixe de ma mère. ce qui à ce jour n'a toujours servi à rien vu que personne n'ai dans la mesure de nous répondre et de mettre fin à ce service. ils ne savent que nous envoyer d'un service à l'autre

je voudrais donc avoir des conseils pour mettre un terme à cette mascarade, comment faire valoir mes droits de consommatrice surtout dans la mesure où je ne sais absolument pas à quoi correspond ce site? ont-ils le droit de me ballader d'un service à l'autre, de me refuser la résiliation?

c'est d'autant plus dur que je suis actuellement au chômage et continuant à me prélever, ce n'est pas vraiment prévu dans mon budget. mais ce qui fait surtout râler, c'est d'être pris pour des pigeons auxquels on ponctionne de l'argent comme on veut sans qu'ils aient aucun recours

je vous remercie de l'attention que vous voudrez bien porter à ma demande et dans l'attente d'une réponse de votre part

Par Visiteur

Bonjour madame,

Effectivement, les opérateurs internet et de téléphonie mobile modifient sans cesse le contrat qui vous lie à eux, sans même prendre le temps de vous en informer et en espérant que vous ne preniez pas le temps de le résilier.

Habituellement, l'article applicable à votre situation est l'article L.121-84 du Code de la consommation qui dispose que:

"Tout projet de modification des conditions contractuelles de fourniture d'un service de communications électroniques est communiqué par le prestataire au consommateur au moins un mois avant son entrée en vigueur, assorti de l'information selon laquelle ce dernier peut, tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, résilier le contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, jusque dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification."

Malheureusement, au regard de ce que vous me dites, il semble bien que cette modification du contrat soit en vigueur depuis plus de 4 mois.

Il faut donc utiliser les dispositions du Code civil, à savoir les articles 1108 et 1134.

Article 1108 du Code civil:

"Quatre conditions sont essentielles pour la validité d'une convention :

- * Le consentement de la partie qui s'oblige ;
- * Sa capacité de contracter ;
- * Un objet certain qui forme la matière de l'engagement ;

* Une cause licite dans l'obligation."

Vous demandez à SFR de prouver que vous aviez bien consenti à cette opération. Faute de preuve d'un quelconque engagement, vous devez être libérée de votre obligation.

Article 1134 du Code civil:

"Les conventions légalement formées tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faites".

Or, la convention n'est pas légalement formée puisque vous n'avez jamais donnée votre accord.

Conclusion: Cherchez à joindre SFR en leur demandant de cesser le prélèvement de Étoile Casting et de vous rembourser les prélèvements déjà effectuées et qu'à défaut, vous saisissez le juge de proximité compétent.

Si SFR continue à être de mauvaise foi, n'hésitez pas à saisir le juge de proximité (Pas d'avocat obligatoire ni de frais de justice) du lieu de conclusion du contrat.

Bien cordialement.