



Changement d'offre adsl par sfr malgré opposition

Par **sansandan**, le **28/12/2010** à **20:15**

Bonsoir à tous,

Ancienne cliente Club-Internet et désormais, suite à rachat, cliente SFR ADSL + téléphonie illimitée, j'ai déménagé le 8 décembre dernier. Au cours des échanges téléphoniques verbaux avec le service "Déménagement" SFR, j'ai exprimé ma volonté de garder l'offre à 25,90 euros (ADSL + téléphonie illimitée) initialement conclue avec Club-Internet et mon REFUS de passer à l'offre à 29,90 euros proposée par l'opérateur (ADSL + téléphonie illimitée+ télévision HD), le "déménagement" de ma ligne ne pouvant entraîner une modification tarifaire. Notez que lors du rachat il y a quelques années de Club-Internet par SFR, j'ai reçu un courrier postal m'informant que mon offre ne serait pas modifiée. Il n'y a donc eu aucun avenant à mon contrat et il n'est nulle part mentionné que le "déménagement" d'une ligne peut entraîner une modification de l'offre et donc du tarif.

Or, je me suis aperçue en consultant mon compte SFR et ma facture de janvier (prélevée en janvier prochain) que mon offre a été modifiée et est passée à 29,90 euros.

Par ailleurs, j'ai reçu par la poste la Neufbox télé, qui est toujours dans son carton et que je n'ai pas installée. Je souhaite retourner ce colis indésirable. Évidemment, je n'engagerai aucun frais pour la retourner, ne l'ayant jamais demandée.

J'ai informé de ces "problèmes" le service Client SFR avec deux recommandés.

Ce changement d'offre MALGRÉ MON OPPOSITION verbale et écrite constitue une atteinte

au droit à la consommation de la part de SFR, mais celui-ci reste pour le moment sourd à mes recommandés.

Que me conseillez-vous ?

Merci d'avance pour vos réponses.

Par **mimi493**, le **28/12/2010 à 21:48**

En fait, le déménagement est toujours la résiliation de l'ancien contrat et la signature d'un autre aux conditions de vente au moment du déménagement.

Relisez votre contrat avec CI de l'époque. Vous verrez que même, il y a de fortes chances que le déménagement ne soit même pas prévu.

Par **sansandan**, le **28/12/2010 à 22:23**

Justement, si le déménagement "physique" n'est pas prévu dans les clauses du contrat (que je vais relire), je ne vois pas pourquoi le contrat (et donc le tarif) serait modifié.

Merci tout de même pour votre réponse.

Par **mimi493**, le **29/12/2010 à 02:32**

Un contrat ADSL est toujours lié à la ligne téléphonique. Donc si vous déménagez, forcément, vous changez de ligne téléphonique et c'est un nouveau contrat.

Vous inversez le problème : si le contrat ne parle pas de déménagement, alors il n'y a pas poursuite du contrat en cas de déménagement.