

SFR – La hausse des prix des contrats.



Nous avons reçu de nombreuses demandes de renseignements de clients de SFR ne comprenant pas que SFR majore les prix de certains forfaits. Cela concerne notamment les contrats « garantis à vie »

Par un message envoyé aux clients, la société annonce une hausse de ses tarifs.

Les demandes que nous avons reçues portent toutes sur la légalité de ce changement. Elles manifestent une irritation certaine quant à cette pratique.

Cette société est coutumière de ces changements. Elle utilise la possibilité qu'offre un article du Code de la Consommation (article L 224-33) que nous publions ci-dessous :

« Tout projet de modification des conditions contractuelles de fourniture d'un service de communications électroniques est communiqué par le prestataire au consommateur par écrit ou sur un autre support durable à la disposition de ce dernier 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.

Pour les contrats à durée déterminée ne comportant pas de clause déterminant précisément les hypothèses pouvant entraîner une modification contractuelle ou de clause portant sur la modification du prix, le consommateur peut exiger l'application des conditions initiales jusqu'au terme de la durée contractuelle. »

Le gras a été ajouté par nos soins.

Il en résulte que vous ne pouvez pas refuser cette hausse sauf s'il s'agit d'un contrat à durée déterminée sans clause précise soit sur le contenu ou le prix.

La seule solution, si vous n'appréciez pas cette façon de faire, est de quitter SFR.

Vous pouvez le faire sans frais ni pénalités pendant 4 mois après la date d'entrée en vigueur.

Nous vous conseillons de faire un courrier recommandé avec AR et d'en garder un double. La lettre est simple à faire. Il suffit de rappeler que vous êtes titulaire d'un contrat signé le ... Vous préciserez que vous avez pris connaissance d'une hausse des prix qui ne vous convient pas. Vous indiquerez que vous résiliez le contrat en application de l'article L. 224-33 du code de la consommation.

Avant de l'envoyer, récupérez tous les identifiants utiles. Vous trouverez ci-dessous un lien qui vous donne tous les conseils utiles :

<https://www.01net.com/actualites/comment-resilier-votre-forfait-mobile-ou-internet-et-eviter-les-frais-de-resiliation-1916134.html>

Si la société vous facture abusivement des frais, il faudra les contester par lettre recommandée avec AR

En cas de refus, prenez contact avec nous. Nous pourrions vous aider. Vous pouvez nous joindre à l'adresse placement@adcfrance.fr.

L'association fera le maximum pour vous aider. Il vous sera simplement demandé une adhésion à 47 € incluant l'abonnement à notre revue trimestrielle dont vous trouverez deux numéros dans les liens ci-dessous :

Les conseils pratiques pour la gestion d'un litige

Le numéro 152 de la revue Antipac

L'apparition de l'ADC France :

La revue Antipac n° 149

Vous pouvez la réaliser avec le lien sécurisé ci-dessous :

<https://www.adcfrance.fr/agir-avec-ladc/devenir-adherent/>

Vous pouvez aussi nous l'adresser par chèque à l'ordre de l'ADC France 3/5 Rue Guerrier de Dumast, 54000 NANCY avec la copie de votre dossier.