



Prélèvement indû par SFR

Par **cacoudu26**, le **11/09/2015 à 16:16**

Bonjour,
Le 1er septembre dernier, j'ai appelé le service commercial de SFR pour un changement de forfait et un renouvellement de mobile.
Le tarif du mobile que SFR me proposait était plus élevé que ce qui était proposé aux nouveaux clients à l'ouverture d'une nouvelle ligne. Le forfait que j'avais choisi est un forfait premium à 89.99 € par mois avec renouvellement de mobile.
Après m'être étonnée auprès de l'opératrice que j'avais en ligne de cette stratégie commerciale qui pénalisait les clients fidèles (je suis chez SFR depuis très longtemps et j'ai 4 contrats chez eux (1 box + 3 lignes mobiles), elle a consenti à me facturer le mobile à 1,99 euros (au lieu de 101,99 euros).
Ravie mais étonnée également, je lui ai fait répéter à plusieurs reprises le prix. Au moment de lui transmettre les coordonnées de ma carte bancaire, j'ai renouvelé ma demande et lui ai fait confirmer à nouveau le montant de 1,99 euros qui allaient être prélevés sur mon compte. Elle a confirmé.
Or, aujourd'hui, alors que je consulte mes comptes, ce sont 101,99 euros qui sont prélevés sur ma carte bancaire.
Je contacte aujourd'hui donc le service commercial de SFR à qui j'expose mes déboires (et dieux sait qu'ils sont nombreux avec SFR !). Comme il faut s'y attendre, je n'ai pas de réponse précise et je dois me fendre d'un courrier avec AR au service courrier. Ma question est la suivante : quel recours ai-je ? Les conversations étant susceptibles d'être enregistrées, puis-je y avoir accès ?
Je n'ai reçu aucun mail me confirmant le prix proposé ni aucune facture à la réception du mobile.
Je viens donc de rédiger un courrier mais j'aimerais avoir votre avis.
Mille mercis

Par **moisse**, le **11/09/2015 à 18:37**

Bonjour,
[citation]susceptibles[/citation]
Peut-être, possible, aléatoire...
Bref rien ne dit que votre conversation a été enregistrée.
Vous ne pouvez donc pas réclamer même via un juge

(article 11 code de procédure civile) un document dont l'existence n'est pas démontrée.
[citation]Je viens donc de rédiger un courrier[/citation]
Il est possible que cette opératrice, et d'autres bien sur, ait autorité pour cette pratique commerciale, auquel cas votre courrier pourrait avoir une suite positive.
L'expérience m'a appris à noter, en son temps, la date et l'heure exacte, le nom allégué de l'interlocuteur. J'ai remarqué que d'indiquer, par la suite, l'existence de mon appel du jj/mm/aaaa à hh/mm avec tartempion n'était jamais mise en doute.

Par **cacoudu26**, le **14/09/2015 à 21:33**

Merci pour cette réponse. J'ai envoyé mon courrier en pli recommandé avec AR. Je vous tiendrai au courant des suites que SFR compte y donner.
Bien cordialement et bonne soirée.

Par **cacoudu26**, le **03/10/2015 à 15:04**

Apparemment mon courrier a fait mouche. Après une fin de non recevoir transmise par téléphone sur ma messagerie, je découvre ce matin un avoir de 100 € sur ma prochaine facture ! SFR a-t-il consulté l'enregistrement de ma conversation qui ne faisait aucun doute sur ma bonne foi ?
Dans tous les cas, j'étais prête à aller jusqu'au bout de ma démarche et d'adresser un requête au Tribunal.
Bonne fin de journée.

Par **moisse**, le **03/10/2015 à 18:12**

Merci du retour.
Il est peu probable que SFR ait écouté l'enregistrement.
Par contre ainsi que je le pensai, l'opératrice avait certainement pouvoir de négocier.
Si elle fait un usage abusif ou immodéré de ce pouvoir, cela n'est pas opposable aux tiers clients.
Tout est bien qui finit bien.