



## L'option arbitraire de SFR

**SFR**

Un nouveau témoignage vient démontrer l'exaspération des consommateurs face aux pratiques commerciales de SFR, déjà dénoncées par le Réseau anti-arnaques. :

*« J'ai appelé SFR courant janvier 2022 pour leur indiquer que je ne souhaitais pas leur « option » arbitraire à 3 € sur l'ensemble des lignes de mon foyer. L'option a tout de même été imposée sur la ligne de mon conjoint, qui est ainsi passée de 0 à 3 € (en effet il s'est engagé pour 12 mois à 0 €, puis à 5 € à l'issue de sa période d'engagement).*

*J'ai donc rappelé aujourd'hui SFR pour leur confirmer que mon conjoint n'avait nul besoin de leur option « appels illimités » (il ne consomme même pas les deux heures contenues dans son forfait), et pour exiger le remboursement des 3 € indument facturés.*

*L'annulation de l'option m'a été confirmée par mail. Je leur ai demandé comment ils allaient me rembourser les 3 €, puisqu'ils ne pouvaient pas les déduire de mon forfait qui est à la base de 0 €. Ils m'ont répondu que la déduction interviendrait dans 12 mois quand le forfait passerait à 5 €.*

*En résumé, SFR me facture une option que je n'ai pas souhaitée et ne me remboursera pas avant plusieurs mois (en espérant, je suppose, que j'ai oublié d'ici là). »*

**INFO-ALERTE** est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le :  
**Réseau anti-arnaques, association partenaire de l'UFC-Que Choisir**  
BP 40179 – 79205 PARTHENAY cedex  
(contact@arnaques-infos.org) – Page Facebook  
SIRET : 503 805 657 00049

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication :

**Pascal TONNERRE** (president@arnaques-infos.org)