

"Vente forcée", "tromperie" : SFR épinglé pour avoir assuré des clients sans leur consentement



Des clients SFR ont sollicité 60 millions de consommateurs après avoir été débités de 13 euros par mois par un assureur lié à l'opérateur. / MAXPPP - MOURAD ALLILI

 Ajouter aux sources préférées sur Google



Conso, Société

Publié le 12/09/2021 à 12:31

MIDI LIBRE

L'association 60 Millions de consommateurs épingle l'opérateur SFR accusé d'avoir souscrit des assurances à ses clients à leur insu. De la "vente forcée" et de "la tromperie" pour les abonnés qui ont parfois été prélevés de 250 euros sans en avoir été avertis.

Prélevés sans le savoir

De nombreux consommateurs engagés chez SFR sont très remontés contre l'opérateur téléphonique. "J'ai réalisé, en regardant mon compte en banque, que j'étais **débité de 13 € chaque mois par Chubb**, une assurance pour mobile que j'ai souscrite involontairement", explique ainsi Lauris Pitolet à **60 Millions de consommateurs**.

“

Avez-vous déjà souscrit une assurance pour votre mobile sans le savoir ? C'est la mauvaise surprise qu'ont découverte de nouveaux abonnés à @SFR en regardant leur relevé de compte.

Témoignages et conseils pour contester le contrat

**#Chubb#AssuranceMobile <https://t.co/ULDLVsUBVF>
pic.twitter.com/7M31D0iaEY**

— 60 Millions de consommateurs (@60millions) **September 10, 2021**

”

"À aucun moment, je n'ai reçu un message confirmant la souscription, ni courriel ni SMS", dénonce cet abonné SFR de Salles (Gironde). En tout, c'est quelque 250 € qui lui ont été prélevés. Il estime avoir été victime d'une "**vente forcée**" en boutique.

Une pratique commerciale évidemment trompeuse et une galère pour les clients qui cherchent ensuite à se désabonner. **Faute de savoir qu'ils ont été assurés à leur insu, les abonnés ne peuvent fort logiquement pas invoquer les 14 jours de rétractation pour se débarrasser de cette assurance.** De plus, le premier mois étant gratuit, ils s'aperçoivent du prélèvement par la

Selon **le dernier rapport du médiateur de l'assurance**, encore trop de Français sont victimes de vente forcée sur les assurances de téléphones portables. Celui-ci dénonçait également des intermédiaires vendant des assurances pour mobiles "qui n'hésitent pas à employer des moyens douteux pour vendre le plus possible", sans se soucier d'informer le client.

Pourtant, l'article de loi L 112-2 du code des assurances stipule que l'assureur a le devoir de fournir une fiche d'information sur le prix et les garanties avant la signature du contrat par le client. Sans cela, le contrat est illégal.

En mai dernier, **c'est l'UFC-Que Choisir qui avait déjà déposé plainte contre SFR pour pratiques commerciales trompeuses** pour ses offres RED by SFR. Annoncées "sans engagement et sans condition de durée", les offres avaient finalement vu leur tarif augmenter de 30 à 75 % deux ans plus tard.

Comment résilier un tel contrat ?

Pour dénoncer ce type de contrat, il faut contacter l'assureur par courrier (Chubb dans le cas de SFR) et préciser le motif de la demande. **Si cela n'aboutit pas, un courrier recommandé avec accusé de réception est à envoyer.** Le cas échéant, il faut saisir le médiateur de l'assurance.

De plus, avec ce type de produits d'assurance "le niveau de restrictions est extrême, avec des notices explicatives peu claires", souligne le juriste de la CLCV Olivier Gayraud auprès du média **moneyvox**. "Personne ne demande de lui-même ce type d'assurances affinitaires. Elles ne fonctionnent qu'à la sollicitation, lors d'une vente, d'un changement d'opérateur ou de fournisseur. Le prix bas et la poudre aux yeux font le reste. Par principe, les assurances affinitaires sont superflues. **Ce sont des extensions de garanties qui profitent de leur coût faible dans la facture totale pour essayer de passer inaperçues**".

Contacté par *60 millions de consommateurs*, SFR indique découvrir la situation et "affirme que les clients sont informés par mail et par SMS à chaque souscription". Pour sa part, Chubb n'a pas répondu.

[Voir les commentaires](#)

TaboolaFeed

S'asseoir avec confort : En quelques mois, ce coussin est devenu l'indispensable des seniors

Incroyable : Les seniors s'arrachent le coussin de soutien conçu pour s'asseoir...

Coussin d'Assise Ergonomique | Sponsorisé

Il est possible de gagner jusqu'à 1 199 € grâce aux nouvelles technologies d'IA

AI App | Sponsorisé

Incroyable : Tout le monde s'arrache les chaussures confort inventées par ces deux frères

Chaussures Mouvements Libres | Sponsorisé

Les commentaires (12)

Haur234 Il y a 3 années Le 16/04/2023 à 01:38

[SIGNALER UN ABUS](#)

Hier j'ai été victime d'une vente forcée par un marchand sfr. J'ai acheté un téléphone avec un abonnement, à la fin ils me montrent le contrat sur lequel il est écrit assurance 14€/mois. Je lui dis que je ne veux pas d'assurance. Le vendeur me dit qu'on ne peut pas s'en passer et qu'il vaut mieux avoir une assurance en cas de perte du téléphone, vol, cassé bla bla bla.

RÉPONDRE

Stabilo1 Il y a 4 années Le 12/09/2021 à 19:03

[SIGNALER UN ABUS](#)

... et en mars 2021 SFR a augmenté d'autorité et sans préavis nos abonnements RED-SFR mensuels.
De 5 € à 8 € et de 10 € à 13 €.

C'est à vous dégouter.
No comment !

RÉPONDRE

Anonyme158217 Il y a 4 années Le 12/09/2021 à 17:21

SIGNALER UN ABUS

cela ne m' étonne pas, ce sont des voyoux ils vous font un prix et sans prévenir il vous supprime une application pour rentrer dans leurs frais, je ne répons plus a leurs appels

RÉPONDRE

Voir plus de commentaires