

Prénom nom
Adresse
Code postal / Ville
N° Téléphone

ENCCRF – RéponseConso
45, place Ernest Granier
BP 60
34935 Montpellier Cedex 9

Fait à (Ville), le (date)

Objet : plainte pour pratiques commerciales trompeuses concernant une offre fibre Free

Madame, Monsieur,

Je me permets de vous écrire afin de signaler des pratiques trompeuses pour les consommateurs concernant les offres de connexion fibre optique commercialisées par Free.

En souscrivant à cette offre, j'ai été influencé par des publicités mettant en avant des débits pouvant atteindre (précisez, par exemple : jusqu'à 10 Gbit/s), présentés comme offrant des performances très élevées.

Cependant, après plusieurs mois d'utilisation et différents tests réalisés et à des horaires variables dans des conditions normales d'utilisation, je constate que les débits réellement obtenus sont très inférieurs aux performances mises en avant dans la communication commerciale de l'opérateur. Les vitesses observées dépassent difficilement (spécifiez, par exemple : 200 Mbit/s), ce qui affecte significativement mon utilisation quotidienne.

Je joins à ce courrier plusieurs éléments permettant d'appuyer ma plainte, notamment la copie de mon contrat d'abonnement, les captures des publicités concernées ainsi que les résultats de tests de débit.

Je vous demande donc d'examiner ces pratiques commerciales afin de déterminer si les informations communiquées aux consommateurs sont suffisamment claires et non trompeuses.

Dans l'attente de votre réponse, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature