

**Avec ses bénévoles, l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime aide ses adhérents à traiter les litiges liés à la consommation : exemples de litiges résolus.**

## **Encore une fois notre ténacité a payé... 157 € de gain**

En fin d'année 2014, BOUYGUES comme d'autres opérateurs, prévient un certain nombre de clients que le forfait en cours depuis plusieurs années n'existe plus. Il fait donc une proposition (forcément intéressante, plus économique...etc...) qui en définitive, augmente de quelques euros l'abonnement mensuel précédent... Le client a le choix d'accepter ou de changer d'opérateur !

Mme P. de Charente-Maritime, opposée à ce nouveau contrat, a donc choisi de migrer vers un autre fournisseur mais avec le risque de perdre les 157 € acquis en crédit de communications. Malgré plusieurs demandes, l'opérateur refuse la restitution de ce crédit.

Elle prend contact avec l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime qui intervient pour régulariser cette situation. Cependant, BOUYGUES précise qu'il était proposé à Mme P. soit une carte prépayée qu'elle pourrait utiliser pendant 12 mois, soit de lui réattribuer son ancien numéro de téléphone, avec un nouveau mobile et un nouveau contrat pour une durée de 12 mois. Notre adhérente a refusé ces 2 alternatives.

Estimant que l'opérateur n'avait pas respecté les dispositions de l'Article L.133-2 du Code de la Consommation, l'UFC 17 a adressé ce litige au Médiateur National des Télécommunications qui a obligé BOUYGUES à rembourser les 157 €.

Mme P. a reçu une lettre-chèque de ce montant 3 semaines plus tard.

\*\*\*\*\*

## **Index du compteur d'eau erroné : remboursement de 108,46 €**

Le 2 juillet 2014, Mr NJJ de Charente-Maritime emménage dans sa nouvelle habitation. A cette date, selon l'état des lieux, le compteur d'eau fermé indique un index de consommation de 172,61 m<sup>3</sup>, information confirmée par la SAUR lors de l'ouverture du compteur.

La première facture adressée à notre adhérent précise un index de départ de 143 m<sup>3</sup> (un différentiel de 29,61 m<sup>3</sup>).

Malgré plusieurs relances auprès de la SAUR, notre adhérent n'obtient aucune rectification de sa facture.

A sa demande, l'UFC 17 intervient auprès de la SAUR afin que le bon index soit pris en compte pour obtenir le remboursement des 29 m<sup>3</sup> indûment pris en compte.

Le 25 avril 2015, notre adhérent a reçu un remboursement de 108,46 €.

\*\*\*\*\*

## **Logement : caution restituée en partie, 642 € sur 760 € !**

Mme RB de Charente-Maritime devait quitter son logement en septembre 2013; les travaux de sa future maison ayant pris du retard, elle est autorisée par son propriétaire à rester 1 an de plus dans l'appartement, soit jusqu'en septembre 2014.

Le 29 septembre 2014, elle quitte son appartement et un état des lieux est établi le même jour. Le propriétaire refuse de lui remettre la déclaration de l'état des lieux et lui demande de participer aux frais de rénovation de l'appartement car elle est restée plus longtemps que prévu empêchant le propriétaire de faire les travaux (la TVA ayant augmenté au 1<sup>er</sup> janvier 2014). Le 16 mars 2015, le propriétaire retient sur sa caution de 760 € la somme de 613,50 € et ne lui verse que la différence soit 146,50 €.

Sur les conseils de l'UFC 17 Mme RB adresse un courrier à son propriétaire pour réclamer la totalité de sa caution et précise qu'en cas de refus, elle s'adressera au juge de proximité.

Le 27 mai 2015 elle reçoit 496,25 €, soit un total récupéré de 642,75 € sur 760 €.

Avec l'appui de l'UFC-Que Choisir, ce litige s'est traité à l'amiable et ce compromis a été accepté par l'ancienne locataire.

\*\*\*\*\*

## **Prélèvements à tort : 2767 € de gain**

La résiliation Santéis a bien été signalée à la CPAM, mais les prélèvements mensuels continuent d'être effectués jusqu'en mai 2015, par erreur de l'assureur.

Malgré un échange de courriers, Mme BL n'obtient pas la régularisation de sa situation et demande l'intervention de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime pour obtenir le remboursement des sommes prélevées à tort estimées à 2466 €.

Le 3 juillet, notre adhérente a reçu de son assureur la somme de 2767 € sans plus de détail !

\*\*\*\*\*

## **Un simple conseil et/ou un courrier de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime peut suffire à régler un litige à l'amiable.**