

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

Indicateurs

Depuis le 01/01/2016 : 43 dossiers ont été clôturés pour un montant de 88 957 €

Défaut de fonctionnement de compteur EDF : gain = 1 250 €

En janvier 2014, ERDF le distributeur / fournisseur EDF a constaté un défaut de compteur chez Mme X. dont il fixe l'origine à 2010. Sa proposition de correction porte sur 814 jours alors que le code de la consommation ne permet un rappel que sur un maximum de 2 ans soit 670 jours. L'estimation qui se base sur l'année antérieure, n'est pas forcément représentative pour les 27 mois et la facturation est particulièrement incompréhensible.

Mme X. est présidente d'une association et ne peut être considérée comme professionnelle, bien que traitée comme telle par EDF, compte tenu du type de contrat. De ce fait, EDF refuse la limitation à 24 mois pour la rétroactivité de la facture prévue par le code de la consommation. Suite à ses démarches sans résultat auprès du service EDF entreprise, Mme X., adhérente à notre association, estime le rappel excessif et sollicite l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime.

Après avoir épuisé les possibilités d'appel en interne à EDF, l'UFC 17 a soumis l'affaire au Médiateur national de l'énergie. Celui-ci, s'appuyant sur la loi HAMON, postérieure au litige, qui considère bien les associations comme des non-professionnels mais non comme des consommateurs (donc exclues du droit de la consommation) refuse la limitation à 24 mois mais déclare que les 27 mois pour détecter le dysfonctionnement sont abusifs et estime que cela vaut bien une amende en faveur de l'association de 300 € pour ERDF et 300 € pour EDF. De plus, il choisit pour l'estimation comparative une année plus favorable à l'association (gain = 650 €).

A la suite de la saisine du Médiateur, la procédure de recouvrement est suspendue. En avril 2015, ERDF et EDF ont accepté la proposition du Médiateur national de l'énergie. La facture est passée de 5 963 € à 4 713 € soit un gain de 1 250 €.

Non respect du contrat de construction : gain = 424,77 €

Un couple a souscrit en octobre 2013, un contrat de construction pour une maison individuelle avec la SSCV « Le quartier du verger » à Artigues (33).

Lors de la réception des travaux un certain nombre de finitions n'étaient pas terminées. Les propriétaires ont donc notifié au constructeur leurs réserves par écrit en énumérant les défauts à corriger.

En avril 2015, après certaines améliorations mais n'ayant pu obtenir totale satisfaction, ce couple a confié son dossier à l'UFC 17.

Afin de trouver un accord, l'UFC 17 a proposé au constructeur, au regard des travaux restant à réaliser et compte tenu du montant des devis présentés (1 310 €), d'indemniser les propriétaires afin de lever les réserves qui avaient été émises.

En août 2015, un accord à l'amiable a été accepté par nos adhérents pour un montant de 424,77 € (le constructeur contestant la remise en état de la pelouse).

Frais d'obsèques législation bancaire non respectée

Mr R. un de nos adhérents a sollicité l'UFC 17 à la suite de difficultés rencontrées avec la Banque Populaire après l'inhumation de sa compagne en juin 2014.

Cette banque avait refusé en particulier de régler la facture des pompes funèbres d'un montant de 3 050 €. En avril 2015, cette facture n'était toujours pas réglée malgré de nombreuses démarches de notre adhérent.

L'UFC 17 est intervenue auprès de la Banque Populaire en lui rappelant son obligation de bloquer les comptes d'une personne décédée et de régler les frais d'obsèques dans la limite des sommes disponibles d'un montant maximum fixé par la réglementation.

Un mois plus tard, en mai 2015, Mr R. nous informe que la facture a enfin été réglée.

Article du code monétaire et financier

« La personne qui a qualité pour pourvoir aux funérailles du défunt peut obtenir, sur présentation de la facture des obsèques, le débit sur les comptes de paiement du défunt, dans la limite du solde créditeur de ces comptes, des sommes nécessaires au paiement de tout ou partie des frais funéraires, auprès des banques teneuses des dits comptes, dans la limite d'un montant fixé par arrêté du ministre chargé de l'économie » (Légifrance).