Résultats de litiges résolus

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

Indicateur annuel 2016 :
165 dossiers ont été clôturés.
Montant des enjeux : 226 274 €

Clause abusive : enjeu 194 €

Lors de son déménagement en mai 2016 par la société DEMECO transport CARRE de Saint Pierre des Corps (37), Mr M. a constaté le bris d'un luminaire de marque ROSET d'une valeur de 527 €. Suite à l'incident déclaré, la compagnie d'assurance indemnise à hauteur de 333 € selon la valorisation sur la déclaration de valeur (6 luminaires pour une valeur de 2 000 €). En toute logique, il en déduit que chaque objet a été assuré pour 333 € ».

Notre adhérent conteste, à juste titre, cette méthode de calcul. Après de nombreuses démarches restées vaines, avec lettre de voiture à l'appui, il confie son dossier à l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime. Un premier courrier rappelle au transporteur la réglementation suivante : **Conformément à vos obligations contractuelles, tout mobilier ou objet dont l'usage dans le temps n'altère pas ses qualités ou sa durée de vie est indemnisé à sa valeur de remplacement à l'identique, sinon estimée.**

En conséquence, il est anormal d'appliquer une règle de proportionnalité qui ne figure dans aucune clause contractuelle et qui est strictement abusive. Mr M. attend donc un chèque complémentaire de 194 € pour solde de tout compte. Une deuxième lettre de rappel et un courrier du conciliateur de justice a été nécessaire pour que Mr M. reçoive une quittance libératoire d'un montant de 527 €.

Info : Une **lettre de voiture** est un contrat de transport de marchandises qui va lier l'expéditeur de la cargaison, le commissionnaire du transport et enfin le transporteur nommé également le « voiturier ». Ce contrat sert alors de récépissé de chargement et d'engagement de livraison depuis le 1er décembre 1999.

****

Anomalies dans le contrat : enjeu 1 603 €

Mme B. a été démarcher à son domicile en avril 2015 pour souscrire un contrat santé auprès de Santiane qui s'engageait à effectuer toutes formalités de résiliation auprès de sa mutuelle. En janvier 2016, Mme B. constate que le contrat auprès de sa mutuelle n'a pas été résilié. Elle se retrouve à payer deux contrats santé (montant annuel du contrat = 1 603 €). Elle demande à Santiane, qui refuse, l'annulation de son contrat.

Mme B. consulte l'UFC qui relève de nombreuses anomalies dans le contrat. Notamment l'absence de coupon de rétractation et la non-conformité de la couverture proposée avec celle souscrite. Notre adhérente se retrouve à payer une couverture moindre que celle souscrite à un prix supérieur.

L'UFC 17 intervient plusieurs fois auprès de Santiane en demandant l'annulation du contrat. Ce litige est enfin résolu à l'amiable en juillet 2016. Voici le message de Mme B. : «Enfin l'affaire est close. Merci, grâce à vos services je viens d'être entièrement indemnisée».

****

Rappel abusif d'EDF : enjeu 1 346 €

Suite à un changement de compteur en mai 2015, Mme L. reçoit d'EDF un rappel de 2 065 € sur 2 ans. Elle conteste ce montant. EDF étudie son dossier et réduit le rappel à 1 346 €. Mme L. envoie de nouveau un courrier de contestation, en vain. Cette adhérente sollicite l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime qui intervient auprès du centre EDF de Blois afin d'obtenir une révision du dossier. Le rappel est alors à nouveau diminué, il n'est plus que de 798 €. EDF précise que notre adhérente peut régler par mensualités et doit relever son nouveau compteur pour surveiller sa consommation avec régularisation possible en mai 2016. C'est grâce à l intervention de l'UFC-Que Choisir et à l'insistance auprès d'EDF que notre adhérente a obtenu satisfaction.

En juin 2016, elle nous informe qu'EDF a annulé le rappel de 2 065 € et lui a remboursé 736 € en tenant compte de ses versements.

Son rappel n'était réellement que de 63 €.

****

Contrat modifié à tort par l'assureur : enjeu 16 250 €

Mr D. de Charente-Maritime a souscrit un contrat assurances « garantie des accidents de la vie » avec Pacifica assureur de la Caisse Régionale du Crédit Agricole de Charente-Maritime Deux-Sèvres renouvelable par tacite reconduction. Ce contrat a été signé sur la base d'un seuil d'intervention de 30 % d'invalidité.

Ce seuil a été abaissé à 5% lors de l'édition du contrat de janvier 2010 sans que le contrat initial soit corrigé. Ce n'est qu'après son accident du 17 octobre 2014 qui a généré une grave impotence fonctionnelle (entre 5 et 30%), que Mr D. s'aperçoit des modifications unilatérales du contrat. Le CA refuse l'indemnisation se basant sur le seuil d'intervention de 5 % (dernier avenant). Malgré ses démarches auprès de l'assurance pour lui faire rectifier l'erreur commise par ses services, notre adhérent n'obtient pas satisfaction. Suite à l'intervention de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime auprès de l'assureur, en mai 2016, une solution à l'amiable a été trouvée et Mr D. a reçu une indemnité de 16 250 €.