Exemples de litiges résolus par les bénévoles de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime

1er trimestre 2022 : 33 dossiers clôturés gagnés.
Montant des enjeux : 78 157 €

Refus du remboursement des frais d'envoi pour un colis Chronopost non distribué / Enjeu = 61 €

Notre adhérent Monsieur B. nous sollicite suite à un litige pour l'envoi le 9 avril 2021 d'un colis Chronopost. Ce colis destiné à un correspondant résidant à Bruxelles (Belgique) a été retourné à l'expéditeur 20 jours après l'envoi, le 29 avril 2021. Monsieur B. a demandé le remboursement des frais d'envoi, ce qui lui a été refusé. L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime a envoyé un premier courrier puis un second avec le feuillet expéditeur au service client de Chronopost qui a maintenu son refus de remboursement sous prétexte que le N° de téléphone du destinataire indiqué n'était pas belge . En accord avec son adhérent, notre association saisit alors **le médiateur** avec preuve à l'appui du dysfonctionnement. **Le dossier a fait l'objet d'une instruction diligentée auprès de Chronopost SA qui s'est déclarée prête, dans le cadre de la médiation, à accorder entière satisfaction à Monsieur B. en lui versant la somme de 61 €. Ce dossier a été clôturé positivement grâce à l'intervention de l'UFC-Que Choisir.**

Indemnités réclamées à tort suite résiliation d'un contrat SFR / Enjeu = 218 €

Monsieur OR mécontent des services offerts par SFR, adresse à ce prestataire le 6 juillet 2021, par lettre recommandée avec accusé de réception, la résiliation de son contrat d'abonnement. Celui-ci prend effet au 1er septembre 2021. Le matériel est renvoyé le 18 août 2021. En septembre cet adhérent reçoit une mise en demeure pour une somme de 40 € qu'il règle le 16 septembre 2021. Il reçoit une nouvelle facture de 218 € qui correspondrait, après renseignement, à une indemnité de résiliation d'un nouveau contrat qu'il aurait souscrit. L'UFC 17, à la demande de cet adhérent, intervient auprès de SFR pour contester les sommes réclamées. SFR accepte à titre exceptionnel d'annuler cette facture. C'est grâce à l'intervention de l'UFC 17 que ce litige a été résolu à l'amiable.

Demande de dossier médical refusé à tort

Madame X souhaite changer de médecin et demande donc son dossier médical. Après maintes reprises, ce médecin refuse de lui transmettre son dossier, alors qu'en application de la réglementation il ne peut lui refuser ce droit. Cette adhérente sollicite l'appui de l'UFC 17 afin de faire aboutir sa démarche. Grâce à l'intervention de l'association elle a pu obtenir son dossier.

Bon à savoir : la communication du dossier médical constitue une obligation pour le professionnel de santé ou pour l'établissement, est un droit pour le patient (loi du 4 mars 2002 relative au droit des malades et décret du 29 avril 2002).

Remboursement refusé d'une somme prélevée à tort Enjeu = 897 €

Madame T constate sur son relevé de banque qu'un paiement non autorisé de 897 € a été effectué sur son compte courant. Saisie, la Banque Postale refuse le remboursement de cette somme au motif que leur service de vigilance n'a pas décelé de transaction suspecte et n'a pas détecté de fraude. Elle prétend même que Madame T serait à l'origine de la fraude. N'ayant pas eu d'agissement frauduleux, cette adhérente sollicite l'UFC 17 pour obtenir la régularisation de ce litige. L'association prend contact avec cette banque et lui rappelle qu'il lui appartient d'apporter la preuve d'une négligence de la part de la cliente. En réponse la banque accepte à titre exceptionnel de rembourser la somme indûment prélevée.

Bouygues : vente forcée / Enjeu = 54 €

Monsieur D. s'est déplacé début avril 2021 à la boutique Bouygues de Puilboreau (17) pour résoudre un problème technique. Lors de cette visite il lui a été proposé un abonnement à Canal + qu'il a accepté verbalement malgré le manque d'informations mais sans signer de contrat. Il lui a été remis une box qu'il n'a jamais utilisée et qu'il a restituée le 22 mai 2021, jour où il a acheté un nouveau smartphone. Malgré la restitution de la box, il constate qu'il a été prélevé de 22 € en juillet et en août 2021 alors qu'il n'a pas signé d'autorisation de prélèvement au bénéfice de Canal +. Il adresse à plusieurs reprises un courrier pour demander la résiliation du contrat souscrit sans son accord exprès. Sans réponse et continuant à être relancé pour payer la somme de 22 €, il sollicite l'appui de l'UFC 17 pour régler ce problème.

L'association estime qu'il s'agit d'une vente forcée de la part de la boutique Bouygues qui de plus n'a pas respecté son devoir de conseil. Elle demande que Monsieur D. soit remboursé des sommes indûment prélevées. En réponse Canal + adresse à notre adhérent un remboursement de 54 € (2 prélèvements + des frais postaux).