Fraude à la carte bancaire enjeu = 1 027 €

Une heure après avoir effectué un dernier achat dans un commerce, Madame X constate le vol de sa carte bancaire. Elle fait immédiatement opposition auprès de sa banque et s'aperçoit que pendant ce laps de temps, sa carte a été utilisée frauduleusement : retrait de 1 000 € plus un achat de 27 € auxquels s'ajoutent 5 autres opérations non débitées de son compte.
La banque conteste la prise en charge du sinistre et lui réclame des documents (ex : copie des factures des opérations …) qu'elle ne peut pas fournir. Elle sollicite notre association pour régler ce litige. Il a fallu plusieurs lettres de rappel de l'UFC 17 pour obtenir le remboursement de 1 000 € de la première opération frauduleuse.

Rappel : La responsabilité du payeur n'est pas engagée si l'opération de paiement non autorisée a été effectuée à l'insu du payeur. Au regard du fait et du droit, la banque a la charge de la preuve et à défaut elle doit rembourser sans tarder les opérations en cause.

Annulation de commande, remboursement tardif enjeu = 450 €

Madame B. commande fin juillet 2022 un salon de jardin d'une valeur de 450 € à la REDOUTE.
Trois jours plus tard, elle change d'avis et envoie une lettre de rétractation à LA REDOUTE et confirme par téléphone. La commande ayant été expédiée, elle devra refuser la livraison.
Depuis ce refus malgré de nombreuses réclamations, elle attend en vain son remboursement.
LA REDOUTE étant un intermédiaire dans cette commande, la renvoie sur le prestataire Market Plage qui, au mois de novembre 2022, répond qu'il attend le retour du mobilier pour la rembourser.
Madame B. saisit alors l'UFC- Que Choisir au mois de Février 2023, qui adresse un courrier à LA REDOUTE pour régulariser ce litige.
Grâce à notre intervention, en mars 2023, Madame B. a reçu 450 €.

Augmentation injustifiée d'un contrat Canal + / enjeu = 69 €

Monsieur Y s'est abonné à Canal + à compter du 1er janvier 2022 pour
2 ans. Cet abonnement augmente chaque mois alors qu'il n'a donné aucun accord. Malgré plusieurs réclamations (lettre recommandée avec accusé de réception) il n'arrive pas à obtenir un justificatif de son contrat.
En septembre 2022, il sollicite l'appui de l'UFC 17 pour régler ce litige. L'association intervient auprès du médiateur de la FEVAD (FEdération française de la Vente A Distance).
Suite à cette intervention, Monsieur Y obtient par téléphone des précisions de Canal + sur les différents tarifs appliqués. Monsieur Y et Canal + conviennent d'un accord.
Notre adhérent a été remboursé de la somme de 69 €.