

ENERGIE DEMARCHAGE

M.D. reçoit un commercial d'un fournisseur d'énergie Z, celui-ci demande à M.D. ses factures d'électricité et de gaz. Au vu des factures, le commercial fait une proposition uniquement sur la fourniture de gaz. Le commercial prend une photo d'une facture. Peu de temps après M.D. reçoit une facture d'électricité de la part de Z.

M.D. prend rendez-vous avec l' UFC et adhère. L'UFC adresse un message à Z en demandant de nous faire parvenir une copie du contrat.

Quatre jours plus tard, l'UFC reçoit une réponse de Z stipulant qu'il y avait eu une erreur et que M.D. en avait été informé. Fin du litige.



LOCATION LOGEMENT

Le consommateur signale un souci de fermetures des fenêtres vétustes dans un appartement en location. Après plusieurs contacts de la locataire auprès de l'agence sans succès, elle demande à l'UFC de l'aider.

L'UFC adresse une lettre argumentée à l'agence.

Un 1^{er} devis effectué pour changement des fenêtres a été refusé par le propriétaire. Un nouveau devis sera fait par une nouvelle entreprise jusqu'à obtenir une solution provisoire pour fermer la fenêtre en attente des travaux. L'agence a donné un accord de principe. L'UFC a demandé à l'adhérente quel suivi a été donné pendant le mois suivant. Rien n'a évolué. L'UFC relance l'agence qui aboutit à une réparation provisoire de la fenêtre effectuée et une prise de date des travaux en accord avec la locataire.



RENOVATION MAISON

Mme X avait confié un projet d'aménagement à Y de sa maison en février 2019. En juin 2019, le constat est fait que les travaux ne sont pas réalisables tel que prévu dans le projet. Les échanges entre Mme X et Y n'aboutissent pas, elle demande à l'UFC de l'accompagner le 11/09/20. L'UFC prend contact avec Y pour trouver une solution amiable au plus vite pour le remboursement des honoraires et que les entreprises renoncent à toutes indemnités, tant pour les prestations réalisées que pour la résiliation de leur marché.

Les différents échanges ont permis d'obtenir le 19/10/20 l'accord de Y sur les conditions proposées par l'UFC avec l'accord de l'adhérente Mme X.



POMPE A CHALEUR

Suite à un démarchage à son domicile, notre adhérente a signé un contrat pour l'installation d'une pompe à chaleur avec crédit affecté et s'est rétractée le lendemain : elle a envoyé une LRAR à l'entreprise mais n'a rien envoyé à la société de crédit, n'ayant pas eu le double du contrat de crédit. Plus tard, elle a reçu un avis d'acceptation de crédit, a envoyé une LRAR de rétractation hors délai. L'entreprise a prétendu ne pas avoir pas reçu sa lettre de rétractation et comptait installer la pompe à chaleur. Suite à notre intervention, l'entreprise a convenu que son contrat était annulé ce qui entraîne celle du crédit et a envoyé un écrit à notre adhérente.

ACHAT SITES INTERNET

M.X a acheté sur le site E une trottinette d'un montant de 1290 euros. A réception, il constate des pièces endommagées. Le fournisseur refuse de remplacer les pièces en prétendant qu'il y avait eu une chute.

Après l'intervention de l'UFC, le site E a expédié les pièces pour réparation.

ENERGIE COVID

Suite aux dysfonctionnements de distribution du courrier au cours de la période de confinement Mme B a reçu le 4/420 pour paiement avant le 30/320. Mme B règle tout de suite. Mais elle constate sur la facture suivante la facturation de frais financiers à hauteur de 40 € ! Elle règle la facture le 20 mai en ne tenant pas compte de ces frais financiers. Elle demande à UFC d'intervenir. L'UFC demande de tenir compte de la situation particulière et d'annuler les frais. Le 19/6/20, les frais ont été annulés. Nous avons informé notre adhérente.

VOYAGE COVID

Début Juin 2020, Mme M demande à l'UFC d'intervenir auprès de l'agence concernant un voyage en Jordanie pendant la période de confinement. Pour obtenir le remboursement. L'UFC effectue plusieurs échanges avec l'agence pour un remboursement total d'un voyage annulé en Jordanie, suite au COVID. L'agence de voyages commence par vouloir imposer des frais et un avoir et enfin informe le 18/12/20 du remboursement en cours. L'adhérente confirme le virement effectué et remercie l'UFC de l'aide apportée dans la résolution du litige.

ANNULATION SNCF COVID

Suite à l'annulation des trains à cause du COVID, Mme S a demandé le remboursement de ses billets le 17/03/2020.

Malgré différents courriers, elle n'a eu aucune réponse et aucun remboursement et demande à UFC le 6/10/20 de l'accompagner. Suite à notre intervention et après avoir proposé des bons d'achat que notre adhérente n'accepte pas, le remboursement est effectué en novembre 2020.

POMPE A CHALEUR

Suite à un démarchage en février 2019 pour l'installation d'une pompe à chaleur, M.B rencontre divers problèmes (fonctionnement par intermittence de la pompe, aucune facture ni PV installation) et n'obtient pas d'avancée. Il demande à l'UFC d'intervenir pour obtenir fin octobre 2019 que :

- les réparations soient faites pour la pompe à chaleur fonctionne normalement et régulièrement
- la constitution des dossiers d'aide que la société avez indiqué faire
- la réception de la facture, la garantie et PV de fin de travaux, conditions pour obtenir la prime d'état

Fin janvier 2020, après de multiples échanges, L' UFC peut informer l'adhérent de la résolution des différents points.

DEMARCHAGE TELEPHONIQUE ASSURANCE

Mme B a été démarché par un courtier en assurance, elle vient voir l'UFC pour savoir comment faire pour se désister.

L'UFC effectue diverses démarches (appels, lettres) pour tenter d'obtenir la résiliation de ce contrat.

Le 27/1/20 la société confirme l'annulation du contrat et l'envoi de la certification de radiation à l'adhérente.

OPERATEUR DE TELEPHONIE

Suite à un changement d'opérateur de téléphonie, M.S rencontre des problèmes (pas de téléphone, pas de télé, pas d'internet). Après plusieurs interventions sans succès, en avril 2020 il demande l'aide de l'UFC pour changer d'opérateur et pouvoir récupérer ce qui a été payé.

En date du 9/7/20, l'opérateur confirme : la résiliation de la ligne, le remboursement des sommes prélevées et les étiquettes de retour de l'équipement. L'adhérent confirme le 30/7/20 la résolution de son problème.

OPERATEUR TELEPHONIE

L'adhérent a résilié son abonnement internet en mai 2020 et retourné les équipements comme recommandé par les services. L'abonnement ne comprenait pas de forfait pour l'option télévision mais l'opérateur lui a réclamé le boîtier TV. Malgré appel téléphonique et lettres recommandées au service Abonnés et au service Consommateurs, l'opérateur menace de facturer ce boîtier TV. Le 1/9/20, il demande l'intervention de l'UFC et adhère. Le dossier est déposé par l'UFC auprès du service clients réservé aux associations de consommateurs. Le 17/9/20, l'opérateur informe l'adhérent et l'UFC l'annulation des frais en recouvrement ainsi que la régularisation de la situation