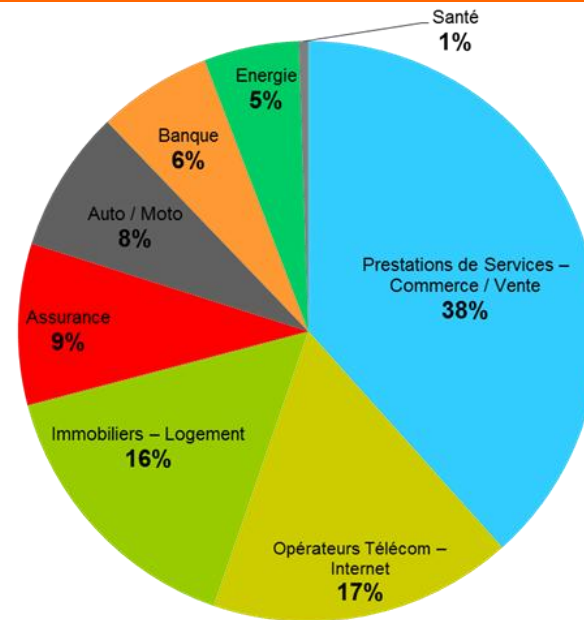




## Avec l'UFC ça marche Une équipe de juristes à votre service

Près de **400** litiges en 2011



**93 500 €** restitués à nos adhérents en 2011

## Quelques exemples de litiges résolus

Pour en savoir plus, cliquez sur le nom :

- [Litige avec WHIRLPOOL](#) Notre adhérent a obtenu que le produit soit échangé au titre de la garantie.
- [Litige avec CODOPROM à MONTROUGE](#) Notre adhérent a obtenu une compensation financière d'un montant de **4 766 €**.
- [Litige avec la société DEGUELDRE à PARIS](#) Notre adhérent a obtenu l'annulation des **948 €** de frais de remise en état indument réclamés.
- [Litige avec BOUYGUES TELECOM](#) Notre adhérent a obtenu l'annulation des **350 €** de frais indument réclamés.
- [Litige avec le groupe MARMARA et la société VOYAGES TOURAVENTURES exerçant sous l'enseigne NOUVELLES FRONTIERES](#) Notre adhérent a obtenu **5 078 €** en remboursement du voyage annulé, et la somme de **3 500 €** en réparation.

- [Litige avec POWEO](#) Notre adhérent a obtenu une remise de **758,79 €**.
- [Litige avec la société Experts du Patrimoine Français \(EPF\) à Elancourt](#) Notre adhérent a obtenu l'annulation du contrat et le remboursement de la somme de l'acompte de **6 800 €**.
- [Litige avec RENOUVEAU-VACANCES](#) Notre adhérent a obtenu le remboursement du séjour annulé ainsi que le paiement de l'indemnité égale à 50% du séjour.
- [Litige avec la SOCIETE GENERALE](#) Notre adhérent a obtenu **9 104 €** de remboursement de trop perçu.
- [Litige avec CDISCOUNT](#) Notre adhérent a obtenu le remboursement de sa commande annulée suite à une indisponibilité du produit commandé (**1 355,58 €**) et un dédommagement de **150 €**.
- [Litige avec HYGENA](#) Notre adhérent a obtenu indemnisation de **2 500 €** et la correction des malfaçons de la cuisine,
- [Litige avec HYGENA](#) Notre adhérent a obtenu indemnisation de **240,80 €**.
- [Litige avec le CLUB MED](#) Notre adhérent a obtenu le remboursement du séjour annulé (**8 657,75 €**).

#### Litige avec WHIRLPOOL

M. S. a acheté le 1er décembre 2009, un réfrigérateur-congélateur de marque Whirlpool avec une garantie de deux ans. En septembre 2010, il s'aperçoit que la température du compartiment congélateur est supérieure à -18° C, température maximum imposée pour la conservation des surgelés. Le 7 septembre le service après-vente intervient sous garantie : l'écoulement d'eau est pris en glace et a bloqué le ventilateur.

En janvier 2011, nouvelle intervention pour le même motif suivie d'une intervention pour le même défaut en juillet 2011. M. S en conclut que l'appareil souffre d'un défaut de conformité et demande, par lettre recommandée avec accusé de réception, le remplacement de l'appareil. Whirlpool répond en demandant copie de la dernière fiche d'intervention, celle-ci lui est adressée sans délai.

N'ayant eu aucune réponse, M. S. réitère sa demande de remplacement par courrier recommandé le 14 octobre 2011, Whirlpool répond par courrier le 27 octobre en indiquant que le dossier est transmis à un ingénieur technico-commercial pour suite à donner. Sans nouvelle le 9 novembre, M. S. téléphone et il lui est répondu qu'il sera contacté dès le lendemain. En l'absence de nouveau contact, M. S. s'adresse à l'association locale UFC-Que Choisir de la région de Versailles qui adresse en recommandé un courrier argumenté à Whirlpool le 16 novembre. **Le 19 décembre, le service après-vente confirme le remplacement du réfrigérateur qui est finalement livré le 11 janvier 2012 !**

#### Litige avec CODOPROM à MONTROUGE

Le 18 mars 2011, Mme A. demeurant à VELIZY a signé un compromis de vente d'un terrain avec pavillon et boxes de voitures avec la société CODOPROM sous condition que celle-ci obtienne un permis de démolir et de construire. Face à des retards pour l'obtention de ces permis, la société CODOPROM a signé avec Mme A., le 27 mai 2011, un avenant dans lequel les parties conviennent de proroger la condition suspensive de l'obtention du permis de construire jusqu'au 31 janvier 2012.

Fin février 2012, Mme A. a contacté la société CODOPROM pour connaître la date de signature définitive. La société lui a répondu que pour l'instant, elle était dans les délais de recours des tiers et de la purge administrative, d'où une prorogation jusqu'au 18 avril 2012.

Le 5 mars 2011, Mme A. est venue demander à l'UFC-Que Choisir de la région de Versailles, s'il était possible d'obtenir une annulation de la vente ou une compensation financière. En effet, la location des 43 boxes dont Mme A. était propriétaire avait été interrompue au 31 décembre 2011, d'où une perte de revenus non négligeable. De plus, les délais de dépose du permis de construire n'ont pas été respectés par l'acquéreur.

**Finalement, grâce aux conseils de l'UFC-Que Choisir de la région de Versailles, Mme A. a pu régler son dossier à l'amiable et a reçu de la société CODOPROM une compensation financière d'un montant de 4 766 €.**

#### Litige avec la société DEGUELDRE à PARIS

Le 13 août 2011, Mme P. a quitté l'appartement qu'elle louait au 15 rue de Cronstadt à PARIS 15ème, après avoir effectué un état des lieux de sortie. Le 20 septembre 2011, elle a reçu une lettre de la société DEGUELDRE lui réclamant la somme de 912 € correspondant au débouchage du lavabo et de l'évier, à la réfection de la peinture dans l'entrée ainsi qu'à la réfection de la moquette dans la salle de séjour.

Dans sa réponse du 9 octobre 2011 à la Sté DEGUELDRE, Mme P. a indiqué qu'elle contestait certains travaux mis à sa charge : la moquette a été décolorée du fait du soleil, lors de l'état des lieux rien n'a été signalé sur le lavabo et l'évier, l'écoulement d'eau était correct. Toutefois, elle acceptait de repeindre en blanc l'entrée qu'elle avait repeinte en marron et turquoise. Dans une lettre du 27 octobre 2011, la Sté DEGUELDRE a refusé d'annuler les frais réclamés.

Le 11 novembre 2011, Mme P. est venue exposer son problème à l'UFC-Que Choisir de la région de Versailles. Sur les conseils de l'UFC, elle a adressé à la Sté DEGUELDRE une lettre recommandée avec AR rappelant les points suivants :

- la décoloration de la moquette par le soleil n'est pas la conséquence d'un fait du locataire, mais bien une usure normale.
- la remise en peinture de l'entrée en marron et turquoise correspond à un simple aménagement, les peintures ne sont pas excentriques et n'empêchent pas une habitabilité normale. La peinture n'étant pas dégradée, il n'y a pas lieu à remise en état.
- la Sté DEGUELDRE doit rembourser le solde du dépôt de garantie soit la somme de 948 €.

Le 20 décembre 2011, le dossier est clos à l'amiable, la Sté DEGUELDRE ayant versé 948 € à Mme P. après annulation des frais de remise en état.

#### Litige avec BOUYGUES TELECOM

Le 1er octobre 2009, Mme V. résidant à La Celle-Saint-Cloud a souscrit auprès de Bouygues Télécom un forfait 4 h pour une durée de 2 ans. Elle était la titulaire du contrat mais c'est sa fille (dont elle est la curatrice) qui était l'utilisatrice du mobile.

En octobre 2011, sa fille a été démarchée par téléphone pour un réengagement de 2 ans via un nouveau contrat. Elle a répondu qu'elle ne pouvait prendre elle-même un engagement, étant sous curatelle renforcée. Le démarcheur est passé outre et a confirmé le réengagement par un SMS. Mme V. a adressé une lettre au service clients Bouygues pour demander l'annulation de ce nouveau contrat non valable juridiquement.

Après plusieurs échanges de lettres, Mme V. a reçu le 23 novembre 2011 un courrier de Bouygues l'informant que la résiliation du nouveau contrat serait effective le 1er décembre 2011 et que les frais de résiliation se montaient à 350 €. Mme V. a de nouveau écrit à Bouygues pour confirmer la résiliation, mais sans frais puisqu'elle ne s'était pas réengagée, ni par téléphone, ni par écrit.

Le 27 décembre 2011, Mme V. a sollicité l'aide de l'UFC-Que Choisir de la région de Versailles pour régler ce litige. Finalement, le 11 janvier 2012, Bouygues Télécom a indiqué à Mme V. qu'il prenait en charge la somme de 350 €.

#### Litige avec le groupe MARMARA et la société VOYAGES TOURAVENTURES exerçant sous l enseigne NOUVELLES FRONTIERES

Le 15 janvier 2011, M.P. demeurant à Houilles a réservé et payé auprès de l'agence de voyage TOURAVENTURES/NOUVELLES FRONTIERES un voyage en Egypte pour 5 personnes du 20 février 2011 au 27 février 2011 pour un montant de 6 123 € (dont 60€ de frais de dossier). Le 10 février 2011, soit 10 jours avant le départ, le voyage a été annulé du fait des événements politiques survenus en Egypte et ce, à la demande du Ministère des Affaires Etrangères.

Le 12 février, par courriel, puis le 16 février, par lettre recommandée avec AR, M. P. a demandé à l'agence de voyage le remboursement du voyage.

Le 9 mars, l'agence de voyage lui a alors adressé un remboursement exceptionnel et partiel de 1 105 € avec une proposition de report du voyage. M. P. a demandé le remboursement total de la somme versée.

Ne parvenant pas à régler ce litige, M.P. A soumis son litige à l'UFC-Que Choisir de la région de Versailles le 28 juin 2011. Avec l'aide de l'UFC, l'affaire a été portée devant la juridiction civile.

Le Tribunal d'Instance de Paris 9ème dans son jugement du 13 février 2012 a condamné la société VOYAGES TOURAVENTURES (exerçant sous l enseigne NOUVELLES FRONTIERES) à verser à M. P., la somme de 5 078 € en remboursement du voyage, la somme de 3 000 € en réparation du préjudice financier et moral et 500 € au titre de l'article 700 du code de procédure civile. Elle est aussi condamnée aux dépens.

Le groupe MARMARA a été condamné à garantir la société VOYAGES TOURAVENTURES exerçant sous l enseigne NOUVELLES FRONTIERES de la présente condamnation, tant en principal qu'intérêts et frais.

### Litige avec POWEO

Lorsqu'elle a quitté son ancien appartement le 4 août 2011, Mme F., demeurant à Elancourt a effectué un relevé de son compteur électrique lors de l'état des lieux et a communiqué ce relevé à POWEO tout en résiliant son contrat. Le 21 août, elle a reçu une facture de clôture indiquant un crédit de 62,11 €. Le 8 septembre 2011, elle a reçu une nouvelle facture de régularisation sur la période d'avril à août 2011 lui réclamant la somme de 951,57 €.

Les échanges de courriers avec POWEO sont restés infructueux. Mme F. qui venait de recevoir une mise en demeure de la société INFOSCORE, est venue exposer son litige à l'UFC-Que Choisir de la région de Versailles le 25 octobre 2011. Après avoir reconnu un problème de compteur et de relevés, POWEO a fourni, le 30 janvier 2012, une nouvelle facture d'un montant de 192,78 €. Mme F. a réglé cette somme sans être tout à fait convaincue de son bien-fondé. **Enfin, elle a quand même obtenu une remise de 758,79 € grâce à l'UFC.**

### Litige avec la société Experts du Patrimoine Français (EPF) à Elancourt

Le 6 mai, M.G. demeurant à Versailles a reçu chez lui un commercial de la société EPF. **Ce commercial a indiqué à M. G. que l'installation électrique de son appartement n'était plus aux normes et qu'il devait la refaire. Le coût des travaux, estimé à 22 000 €, était ramené à 17 000 € après un appel du commercial à son patron.** M. G. a signé un bon de commande extrêmement succinct et en partie illisible.

Le 16 mai, le commercial, accompagné d'un technicien, s'est à nouveau présenté chez M. G. Un devis technique, un peu plus détaillé a été établi. M. G. a signé une confirmation de travaux et remis au commercial un premier chèque de 6 800 €, le solde devant être payé à l'installation.

Après cette visite, M. G. a informé ses enfants de cette commande. Le lendemain matin, les enfants ont adressé une lettre recommandée avec AR à la société EPF pour demander l'annulation du contrat, leur père étant âgé et sous traitement médicamenteux pour longue maladie. N'obtenant pas de réponse écrite ou téléphonique, M. G. est venu exposer son litige à l'UFC-Que Choisir de la région de Versailles le 6 juin 2011.

Une première lettre recommandée de l'UFC à EPF demandant l'annulation du contrat et le remboursement de la somme versée aux motifs que le contrat ne comportait pas la désignation précise des biens et services vendus et que le vendeur avait abusé de la faiblesse de M. G., est restée sans réponse.

Après plusieurs contacts téléphoniques et une nouvelle lettre de l'UFC, **M. G. a reçu début octobre 2011 une lettre d'EPF confirmant l'annulation du contrat et joignant le remboursement de la somme de l'acompte de 6 800 €.**

### Litige avec RENOUVEAU-VACANCES

M.B. demeurant à NOISY LE ROI a réservé fin juin 2011, auprès de RENOUVEAU-VACANCES, deux séjours pour 2 personnes, l'un à SINGLEYRAC du 11 au 17 septembre, l'autre du 17 au 24 septembre 2011 à SEILLAC pour un montant total de 697 €, adhésion de 19 € comprise. A la mi-août, RENOUVEAU-VACANCES a demandé à M. B. de décaler ses 2 séjours d'une journée, moyennant un supplément. Il a accepté.

Le 26 août, M. B. a reçu un appel téléphonique de RENOUVEAU-VACANCES l'informant que le séjour de SEILLAC était annulé.

Le 1er septembre M. B. réclame, par lettre avec AR, le remboursement du séjour annulé ainsi que le paiement de l'indemnité égale à 50% du séjour, comme indiqué dans les conditions générales de vente en cas d'annulation.

Le 5 septembre, M. B. a reçu un chèque de remboursement du séjour. Le 12 septembre il a reçu une lettre d'explication ainsi qu'un bon d'échange d'une valeur de 10% à valoir sur un prochain séjour.

Le 3 octobre 2011, M. B. a soumis son litige à l'UFC-Que Choisir de la région de Versailles et **le 27 octobre RENOUVEAU-VACANCES lui a fait parvenir un chèque de 339 €.**

### Litige avec la SOCIETE GENERALE

En juillet 2010, M. P. demeurant à VERSAILLES a réalisé auprès de la SOCIETE GENERALE de MULHOUSE, un important retrait sur un contrat d'assurance vie pour une acquisition immobilière. La directrice de l'agence lui a assuré que le produit de l'assurance n'était pas soumis à l'impôt sur le revenu et lui a demandé de choisir cette option fiscale plutôt que l'option prélèvement libératoire. Lors de sa déclaration d'impôt, M. P. a constaté que le produit de l'assurance était imposable pour un montant de 9 830 €.

La directrice de l'agence a reconnu son erreur. N'arrivant pas à solutionner ce litige, après de multiples échanges de courriers et courriels avec la SOCIETE GENERALE et l'Administration fiscale, M. P. a sollicité l'appui de l'UFC-Que Choisir de la région de Versailles. Il est apparu que le document validant l'option fiscale n'avait pas été signé par M. P.

Finalement, M. P. a pu opter, a posteriori, pour le régime du prélèvement libératoire avec option partielle à hauteur de 9 200 € d'abattement. Il a remis un chèque de 2 410 € à la SOCIETE GENERALE et le 28 novembre 2011, le Trésor Public lui a remboursé la somme de 9 104 €.

### Litige avec CDISCOUNT

Le 7 juin 2011, M. B. demeurant à MONTIGNY LE BRETONNEUX a acheté par Internet sur le site de CDISCOUNT, un ensemble de relaxation lit double (2x80x200) de marque RELAXIMA LATEX DUNLOPILLO pour un montant de 1 335,58 €. CDISCOUNT a confirmé la commande et la livraison a eu lieu le 22 juin 2011. Une heure après la livraison, M. B. s'est rendu compte d'une erreur dans la livraison, en effet deux sommiers gauches ont été livrés au lieu d'un droit et d'un gauche. Il a aussitôt alerté CDISCOUNT et le 23 juin il est informé qu'une suite favorable ne peut être donnée à sa demande au motif qu'il n'a pas fait de réserve à la signature du bon de livraison.

Le 24 juin 2011, M. B. a pris contact avec l'UFC-Que Choisir de la région de Versailles et il a adressé une lettre recommandée avec AR à CDISCOUNT pour rappeler que la livraison n'était pas conforme au bon de commande et demander l'échange d'un sommier.

Le 7 juillet, l'UFC a envoyé une lettre recommandée à CDISCOUNT. Après échange de plusieurs courriers et courriels, le 19 août, CDISCOUNT a accepté l'échange mais le 22 août, M. B. a été informé que le fournisseur ne disposait plus du produit. CDISCOUNT lui a alors proposé le remboursement de la commande et 150 € de dédommagement.

Finalement, le 10 septembre 2011, CDISCOUNT a récupéré les colis livrés et M. B. a obtenu le remboursement de sa commande (1 355,58 €) et un dédommagement de 150 €, soit au total 1 505,58 €.

### Litige avec HYGENA

Le 9 mai 2010, M. M. demeurant à MONTIGNY LE BRETONNEUX a acheté à la foire de PARIS, sur le stand HYGENA, tenu par M. P. du magasin HYGENA d'AVIGNON, une cuisine pour un montant de 5 000 €, le magasin HYGENA de VELIZY ou celui de COIGNIERES devant prendre en charge la commande. Finalement, c'est le magasin de CLAYE SOUILLY qui a géré la commande.

Après la livraison de tous les éléments de la cuisine, M. M. a constaté que la table faisant office de coin cuisine n'était pas arrondie. Le poseur a essayé de remédier au problème en réalisant deux biseaux sur les bords de la table et en installant une bandelette collée au fer sur le bord. Le coin repas n'est donc pas conforme au contrat, ni au catalogue HYGENA.

Le 20 octobre, HYGENA a livré la demi-lune, mais ni la couleur ni la forme n'étaient compatibles avec le plan de travail existant.

Le 12 novembre 2010, M. M., après de nombreux appels et messages infructueux a envoyé un nouveau courrier à HYGENA pour obtenir le bon coin repas et a signalé que 3 spots ne fonctionnaient pas et qu'un meuble qui n'avait pas été posé faute de place ne lui avait pas été remboursé.

Le 14 décembre 2010, M.M. a sollicité l'UFC-Que Choisir de la région de Versailles qui lui a apporté son aide pour saisir le juge de proximité.

A réception de la convocation devant le juge de proximité pour le 23 septembre 2011, HYGENA a adressé, le 20 septembre 2011, une lettre à M.M. demandant le report de l'audience, de manière à régler ce litige à l'amiable, et indiquant qu'HYGENA allait :

- procéder au remplacement de la crédence et du plan de travail,
- rembourser le meuble non posé sous réserve de restitution de celui-ci,

- terminer les travaux courant octobre 2011,
- verser à M. M. une indemnité de retard de 100 € par mois soit 1 500 €.

Finalement, le 23 septembre 2011, lors de la conciliation préalable au jugement du juge de proximité de Versailles, en présence de M. M. et de représentants de l'UFC-Que Choisir de la région de Versailles, le nouveau directeur HYGENA de CLAYE SOUILLY s'est engagé à terminer l'installation de la cuisine, à corriger les malfaçons et à verser une indemnisation pour le préjudice subi. **Fin novembre 2011, M. M. recevait une indemnisation de 2 500 € et le 4 décembre les malfaçons étaient corrigées.**

#### Litige avec HYGENA

Le 12 septembre 2009, Mme F. a commandé au magasin HYGENA des CLAYES SOUS BOIS un meuble de cuisine d'une valeur de 190,80 € qui devait être disponible le 19 novembre 2009. Elle a payé ce meuble avec un chèque bancaire qui a été encaissé le 28 septembre 2009. En décembre 2009, Mme F. apprend au cours d'une conversation téléphonique avec le magasin que sa commande a été perdue. Après s'être rendue au magasin, Mme F. est informée qu'elle sera remboursée au cours de la semaine suivante.

En juin 2010, n'ayant toujours pas obtenu le remboursement, Mme F. a adressé à HYGENA une lettre recommandée avec accusé de réception, lettre restée sans réponse.

Le 25 février 2011, Mme F. est venue exposer son problème à l'UFC-Que Choisir de la région de Versailles. HYGENA a été mis en demeure de rembourser la somme de 190,80 € à Mme F. et à lui verser 50 € à titre de dédommagement.

Finalement, **le 10 mai 2011, Mme F. a reçu d'HYGENA un chèque de 240,80 €.**

#### Litige avec le CLUB MED

Le 23 décembre 2010, Mme G. a réservé auprès du CLUB MED un voyage en Egypte pour 5 personnes (2 adultes et 3 enfants) avec en sus une réservation pour de la plongée (2 adultes et un enfant). Ce voyage à forfait comprenant les vols, l'hébergement et les activités (départ le 19 février 2011 et retour le 26 février 2011) d'un montant de 8657,75 € a été réglé en totalité le 22 janvier 2011.

Le 15 février 2011, Mme G. a été informée par lettre recommandée avec AR du CLUB MED que le voyage était annulé en raison des derniers événements survenus en Egypte. Le CLUB MED lui a proposé, soit de reporter ce voyage, soit un avoir équivalent sur un prochain séjour au CLUB MED à utiliser avant le 30 septembre 2011.

Le 20 février 2011, par lettre recommandée avec AR, Mme G. a indiqué au CLUB MED qu'elle refusait le report du voyage et l'avoir proposé et qu'elle souhaitait le remboursement des sommes versées.

Le 3 mars 2011, le CLUB MED a répondu à Mme G. qu'à titre purement commercial, il proposait le report du voyage ou un avoir sur un autre voyage, sans évoquer la possibilité d'un remboursement.

Le 10 mars 2011, dans une nouvelle lettre recommandée avec AR, Mme G. a demandé le remboursement du voyage.

N'obtenant pas de réponse, Mme G. a sollicité l'aide de l'UFC-Que Choisir de la région de Versailles.

**Après notre intervention, Mme G. a été remboursée le 26 mai 2011.**