

LITIGES GAGNÉS À L'AMIABLE

Direct Énergie a fourni de l'électricité à Mlle Géraldine C. de Lyon 7^{ème} de février à juillet 2009. Elle conteste les index de facturation et n'a toujours pas reçu sa facture de résiliation.

Après intervention de l'association, Direct Énergie lui annonce le 1er septembre 2010 d'une part que sa situation comptable présente un solde créditeur de 429,32 € du fait d'erreurs commises dans les index de facturation, somme qui lui sera virée sous 10 jours, et d'autre part qu'elle devrait recevoir sa facture de résiliation prochainement.

La vitre du four à pyrolyse de marque BOSCH que Mme Ouahiba M. de Mions a acheté en août 2009, s'est fissurée à l'occasion de la première utilisation de la fonction pyrolyse.

Après intervention de l'association, BOSCH a fait part de son intention de prendre en charge non seulement le coût de la pièce défectueuse à remplacer (de l'ordre de 220 €), ce que le constructeur avait déjà accepté, mais aussi les frais de déplacement du réparateur (de l'ordre de 77 €).

Mlle Frédérique C. de Neuville-sur-Saône a été victime d'un écrasement à tort de sa ligne téléphonique en octobre 2009 et de ce fait elle n'a pas pu bénéficier du service ADSL de SFR (internet, télévision et téléphone) pendant plus de 2 mois.

Après plusieurs interventions de l'association, notamment en dernier lieu auprès du médiateur des communications téléphoniques, SFR lui a accordé un dédommagement de 326,86 €, montant évalué sur la base de 7 semaines d'absence de service à 30 €/semaine et du remboursement de 116,86 € correspondant à des factures de France Télécom.

M. Bruno G. de Lyon 9^{ème} a déménagé en mai 2010 et a demandé en cette occasion à SFR, son fournisseur d'accès à internet, de continuer à bénéficier du service ADSL (internet, télévision et téléphone) mais en dégroupage total et non pas en dégroupage partiel comme précédemment, et ce sans changement de numéro. SFR n'a pas fait toutes les démarches pour qu'il en soit ainsi si bien que France-Télécom a continué de facturer un abonnement à M. G. ce qui n'aurait pas dû être le cas en dégroupage total.

Après intervention de l'association, SFR a décidé de rembourser 209,94 € à M. G., montant correspondant au paiement des factures de France Télécom durant 6 mois.

La moto-bineuse achetée 439 € chez Castorama en décembre 2008 par M. Cédric T. d'Irigny tombe régulièrement en panne.

Après une intervention écrite infructueuse, l'association a conseillé à M. T. d'assigner le vendeur devant le juge de proximité pour obtenir le remboursement de la machine et un dédommagement. Quelques jours avant l'audience Castorama a proposé à M. T. une transaction selon laquelle il serait remboursé du montant de son achat et il bénéficierait d'un bon d'achat de 60 €, ce que M. T. a accepté.

A l'occasion de la dernière régularisation annuelle de ses charges locatives le bailleur de Mlle Laëtitia B. de LYON 4^{ème} lui impute en mars 2010 une part de la prime de départ à la retraite du gardien de l'immeuble.

Après intervention de l'association faisant notamment valoir une jurisprudence de la cour de cassation de 2007, le bailleur renonce à considérer cette prime comme une charge récupérable sur les locataires.

Le fils de Mme M. de LYON 8^{ème}, qui est âgé d'une vingtaine d'années, présente des troubles de comportement qui ont nécessité son hospitalisation à plusieurs reprises dans des établissements spécialisés cette année. Il disposait d'un téléphone mobile utilisé de manière inconsidérée dont il ne réglait pas les factures.

SFR a résilié son contrat en avril 2010 et après intervention de la part de l'association a accepté à titre exceptionnel de ramener le montant de sa créance de 1 291,08 € (impayés de d'octobre 2009 à avril 2010) à 215,86 € (impayés d'octobre à décembre 2009).

La climatisation de la Mégane Scénic de M. Philippe P. de Lyon 9^{ème}, qui a été mise en circulation en juillet 2007, est subitement tombée en panne en juillet 2010 (106 375 km au compteur - coût de la réparation : 1 124 €).

Après intervention de l'association et face à la détermination et la pugnacité de M. P., Renault a accepté de prendre en charge 70 % du montant de la réparation au lieu de 40 % proposé initialement.

La 407 de M. Naceur J. de Meyzieu qu'il a achetée d'occasion en août 2005 (1^{ère} mise en circulation en

décembre 2004) et pour laquelle il a souscrit un contrat de maintenance et de réparation « Privilèges », est subitement tombée en panne en juin 2010 (51 600 km au compteur - rupture du turbo – coût de la réparation : 4 666 €).

Après intervention de l'association et face à la détermination et la pugnacité de M. J., Peugeot a accepté de prendre en charge la totalité du montant de la réparation.

Comme suite au remplacement du compteur de gaz de Mme Françoise G. de LYON 6ème en septembre 2008, GDF Suez lui transmet en décembre 2009 une facture de redressement d'un montant de 1 752 € pour sa consommation d'août 2006, date du dernier index non contesté, à septembre 2008.

Après plusieurs interventions de l'association, dont 2 auprès du médiateur de GDF Suez, la créance de Mme G. a été ramenée à 176 €.

Dans le cadre d'une opération de défiscalisation, Mlle Isabelle G. d'Eyzin-Pinet (Isère) a acheté un logement dans le Lot-et-Garonne dont le locataire ne paie plus son loyer depuis plusieurs mois (dette de 4 362 € au 30 septembre 2010). Akerys, qui lui a vendu le logement et qui le gère, a promis à Mlle G. de lui avancer le montant des loyers dans l'attente du traitement de l'affaire mais tarde à concrétiser cette promesse.

Après intervention de l'association, Akerys s'est engagée à honorer sa promesse et à verser à Mlle G. un acompte en octobre 2010.

Mme Janine C. d'Écully achète des meubles de cuisine chez Vogica en novembre 2010 et verse un acompte de 5 000 €.

Après une première intervention de l'association, Vogica accepte en décembre 2009 la résiliation de la vente et promet de rembourser l'acompte sous 5 semaines. Après une seconde intervention, Vogica rembourse enfin Mme C. en août 2010.

M. Belgacem C. de LYON 7ème loue sur le site internet d'Expédia un véhicule auprès de Sixt pour une semaine en juillet 2010 pour un montant de 517,63 €, somme payée en ligne et débitée sur son compte bancaire dès la location. Il renonce quelque temps après à la location du véhicule en accord avec Sixt.

Après intervention de l'association, Expédia accepte de lui rembourser la somme de 517,63 €, ce qui lui était refusé précédemment.

Mme Bénédicte P. de LYON 3ème a changé de fournisseur d'électricité le 1er juin 2009, et ce 3 mois avant de déménager. Son dernier fournisseur, Direct Énergie, lui facture des consommations très importantes et sans aucun rapport avec les index relevés avec sa propriétaire à la fin du bail. Elle refuse de payer ces factures dont le montant total s'élève à 203,46 €.

Après plusieurs interventions de l'association, Direct Énergie reconnaît tout d'abord son erreur en mars 2010 et lui rembourse même 15,69 € en octobre 2010 ... alors qu'elle ne lui a rien payé (!...).

Mr et Mme D ont vu leur séjour annulé en raison de la suppression du vol par la Compagnie Aérienne. Le site internet de voyages, pourtant informé très à l'avance, mais n'a transmis l'information à nos adhérents que peu de temps avant leur départ, ne leur permettant pas ainsi de retrouver un séjour dans les mêmes conditions.

Suite à l'intervention de l'UFC, l'agence a remboursé le voyage et les frais engagés avant le départ dans leur intégralité, soit 2.200 €.