

Droit à la consommation



Tous les samedis, Var-matin ouvre ses colonnes à UFC-Que Choisir. Une association particulièrement active dans le grand Est-Var (agglomération de Fréjus-Saint-Raphaël, Dracémie, golfe de Saint-Tropez) pour défendre les consommateurs. Une fois par semaine, elle nous fait part d'une difficulté d'un de ses adhérents ou d'un sujet traitant des obstacles des lois. Aujourd'hui, l'importance de lire un contrat.

Monsieur X... Pour aider sa mère très âgée, signe en 2010 un contrat de prestation d'auxiliaire de vie auprès d'une association d'aide à la personne, sur une base horaire de 18,40 € en semaine et 25,30 € les dimanches, sans clause d'indexation de prix. Pendant trois ans tout se passe bien jusqu'à une forte révision des tarifs appliquée sans préavis. Monsieur X demande des explications à l'association, en vain.

Le litige.

UFC lui explique que « *les prix des services d'aide et d'accompagnement à domicile relevant de l'article L.313-1.2 du code de l'action sociale et des familles ne peuvent augmenter de plus de 1 % en 2014 par rapport à l'année précédente.* »

Or dans son cas les hausses de tarif ont été bien supérieures et auraient dû faire l'objet d'un avenant au contrat, de plus une

modification unilatérale des clauses d'un contrat relatives à sa durée, au prix du bien à livrer ou du service à rendre peut être qualifiée d'abusive (art.R. 132 1-3 du code de la consommation).

Notre action.

Se fondant sur ces observations nous avons obtenu que l'association d'aide établisse un avenant précisant les nouveaux tarifs horaires dans la limite légale et rembourse les sommes correspondant à deux mois de surfacturation.

Les faits.

Abonné à Orange depuis une douzaine d'années pour son mobile, madame D règle ses factures par chèque. Tout se passe bien jusqu'au jour où Orange facture un supplément mensuel de 7,50 € pour règlement par chèque, surprise madame D consulte l'association.

Notre action. Sur les conseils de l'association locale, elle

exige d'Orange des explications sur les raisons de cette surfacturation et rappelle que, s'il y a eu modification du contrat, l'opérateur ne peut le faire sans son accord, faute de quoi elle est prête à saisir le Médiateur des télécommunications. Message reçu. Orange a répondu qu'il s'agissait d'un malentendu dû à un dysfonctionnement informatique et que le compte de madame serait crédité des sommes indûment perçues.

UFC Que Choisir accueille les consommateurs, tous les jours du lundi au jeudi de 14 h 30 à 17 h 30 dans les locaux situés à la base nature - 1 196 bd de la Mer à Fréjus; tél. 09.63.04.60.44. site Internet : <http://ufc-quechoisir-var-est.org>.