

25 février 2012

Droit de 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, Dracénie, golfe de Saint-Tropez) pour défendre les consommateurs.

Une fois par semaine, elle nous fait part d'une difficulté d'un de ses adhérents.

On en apprend de belles !

Aujourd'hui, un problème de résiliation d'un mobile avec Orange.

Le 17 décembre 2009, madame B. Amélie signe un contrat de téléphonie mobile sur Draguignan pour avoir trois numéros en illimité. Trois jours plus tard, elle se rend compte que le contrat qu'on lui a fait signer ne comprend pas cette clause. Elle écrit pour le résilier. Le service contentieux

d'Orange lui adresse un courrier lui réclamant 225 € pour solder son contrat.

Madame B. Amélie vit seule et touche le RSA. Sa situation financière est donc difficile.

Une assistante sociale contacte l'association UFC-Que choisir de Draguignan pour résoudre son problème.

Intervention d'UFC-Que Choisir Var-Est

Nous avons écrit à Orange pour faire arrêter les poursuites et leur demander d'avoir un geste vis-à-vis de notre adhérente. Orange nous a répondu qu'étant donné la situation de madame B., ils lui accordent l'annulation de sa facture et l'arrêt des poursuites.

Les conseils d'UFC-Que Choisir Var-Est

Dans un contexte financier difficile, n'hésitez pas à venir nous voir avant que la situation empire.

Ne jamais envoyer de mails, ne pas téléphoner au service clients, envoyer systématiquement une lettre recommandée avec accusé de réception. Cette démarche effectuée,

en cas d'insuccès, s'adresser à notre association et ne pas hésiter à nous questionner si vous avez le moindre doute, sans attendre d'être confronté à un litige.

UFC-Que Choisir Var-Est, antenne à Fréjus, Draguignan, Sainte-Maxime. Adresse à Fréjus : 1196 bd de la Mer, Base nature. <http://ufc-quechoisir-var-est.org>.