

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 téléphonie.

En octobre 2009, Rosana,

de Saint-Raphaël, achète un ordinateur dans un magasin de Puget-sur-Argens. Pour sa connexion, le vendeur lui a vendu un contrat Orange 3G mais elle n'a jamais pu se raccorder au réseau. Elle n'a obtenu aucune réponse à ses nombreuses lettres recommandées et e-mails pour régler ce problème. Durant 17 mois, elle a, malgré cela, réglé 29,90 euros de mensualité. Après quoi, elle a fait opposition à ses prélèvements bancaires.

Depuis, elle a été harcelée par un service de recouvrements. Elle a donc fait appel à UFC de Fréjus.

Intervention d'UFC-Que Choisir

Après renseignements pris auprès de l'agence Orange de Saint-Raphaël, il s'avère que dans le quartier où habite notre adhérente, la connexion 3G passe très mal et n'est pas indiquée comme connexion internet. Un autre contrat plus approprié aurait dû être souscrit.

UFC est intervenue pour signaler à Orange l'inefficacité de ses prestataires de services dans le respect du devoir de conseil (art L111 du code de la consommation) et pour demander l'annulation et le remboursement du contrat, des prestations ainsi que l'arrêt des relances du service de recouvrement de créances. Un mois plus tard, Rosana a obtenu satisfaction. Montant remboursé : 346 €.

Les conseils d'UFC-Que Choisir

Ne pas envoyer d'e-mails, ne pas téléphoner aux services après vente, envoyer systématiquement une lettre recommandée

avec accusé de réception. Cette démarche effectuée, en cas d'insuccès, s'adresser à notre association.

Vous faites face à un problème ? Adressez-vous à l'association locale UFC-Que Choisir pour Fréjus, Draguignan, Sainte-Maxime.
<http://ufc-quechoisir-var-est.org>