

mce

maison de la consommation et de l'environnement

centre technique départemental de la consommation

CRLC 35

C o n s o m m a t i o n

**Commission
de règlement
des litiges
de consommation
d'Ille-et-Vilaine**

BP 20618 - 35006 Rennes Cedex

BILAN ANNUEL 2009

**Maison de la consommation et de l'environnement
Centre technique de la consommation Bretagne**

48 bd magenta – 35000 Rennes * Tél : 02.99.30.35.50 – Fax : 02.99.35.10.67 * Site www.mce-info.org

Sommaire

Mot du Président	1
La CRLC 35 : ses missions	2
Son fonctionnement	4
L'équipe de la Commission	5
L'année 2009 : 83% de conciliation	6
L'origine des litiges traités	8
La typologie des réclamations	9
Tableaux de répartition des réclamations et graphiques	11
Annexes	14
Comptes-rendus des réunions de conciliation	20

2009, une année particulière pour la CRLC35

De par son action, notre Commission est en prise directe avec la vie quotidienne des habitants de Rennes et du département d'Ille-et-Vilaine. Et nous avons pu constater l'impact de la crise économique touchant en priorité les personnes les plus fragiles.

En effet, nous avons relevé cette année une baisse et une modification de la consommation et nous avons eu à connaître des litiges qui ne portent plus uniquement sur des produits usuels, mais aussi sur ceux de première nécessité comme l'eau et l'énergie. De ce fait, nos rapports avec les acteurs sociaux se sont intensifiés et, au-delà des règles de fonctionnement fixées par les textes fondateurs, la CRLC 35 s'est adaptée à ce nouveau public en mettant en place un temps hebdomadaire d'accueil de personnes rencontrant des difficultés pour comprendre les problèmes qu'elles doivent affronter. Cette nouvelle dimension, qui accentue le rôle social de la Commission, ne peut que nous inquiéter et nous mobiliser.

Plus que jamais, notre mobilisation ne doit pas faiblir : le service rendu et la complémentarité de nos interventions avec celle du secteur social font de la CRLC 35 un maillon important pour le soutien apporté aux personnes en difficulté. Nous réglons à l'amiable, encore cette année, plus de 80% des litiges qui nous sont confiés.

Je tiens à remercier tous les membres de la Commission pour l'excellence de leur travail, car la CRLC 35, c'est également une équipe dynamique qui souhaite se mobiliser autour de nouveaux projets, des rencontres et des formations pour l'année 2010.

C'est donc confiant en l'utilité sociale et en la qualité du service rendu par la Commission que j'aborde l'année 2010.

Le Président,
Michel BLANC

14 années d'activité de la CRLC 35, c'est :

- ➔ 1 980 dossiers instruits.
- ➔ Un taux de conciliation moyen de 81%.
- ➔ Une procédure rapide et gratuite.
- ➔ Une équipe de 19 personnes associant professionnels et associations de consommateurs.
- ➔ 3 financeurs solidaires : État, Ville de Rennes, Conseil général d'Ille-et-Vilaine.
- ➔ Le soutien technique de la Maison de la consommation et de l'environnement.

La CRLC 35 : une instance de conciliation au service des consommateurs et des professionnels du département.

- **La conciliation fait partie aujourd'hui, des modes alternatifs de résolution des conflits et est reconnue comme tel par la Communauté européenne. La Commission de règlement des litiges de consommation d'Ille-et-Vilaine permet par une procédure simple, rapide, facile d'accès et gratuite, aux consommateurs de faire valoir leurs droits, quel que soit le montant de leur litige et quel que soit leur lieu de résidence dans le département. Son action repose sur une volonté politique partagée par l'Etat, le département d'Ille-et-Vilaine et la Ville de Rennes qui financent de façon tripartite son fonctionnement.**

Ses missions

- **La Commission : un lieu de dialogue et de règlement des litiges de consommation**
- **Cette Commission a pour mission de favoriser le règlement amiable des litiges de consommation entre consommateurs et professionnels. C'est une adresse unique alliant les associations locales représentatives des consommateurs et les organismes professionnels, et à laquelle les consommateurs peuvent transmettre leurs réclamations, dans la perspective d'obtenir le règlement d'un conflit. Elle intervient gratuitement et dans tout le département.**
- **L'objectif recherché est bien de permettre aux parties en litige de renouer le dialogue grâce à une démarche de conciliation balisée et maîtrisée par l'ensemble de ses membres afin d'aboutir à une solution satisfaisante pour les deux parties. L'expérience, les compétences adaptées, la mise en commun de bonnes pratiques sont les garants des résultats obtenus et de leur progression.**
- **Son action depuis plus de 14 ans repose sur une volonté partagée des associations de consommateurs et des fédérations professionnelles de collaborer au règlement des litiges intervenant entre consommateurs et professionnels vendeurs ou prestataires de service. L'adhésion des professionnels à cette procédure de règlement amiable est un facteur de réussite pour la Commission. En effet, ses avis sont largement suivis par les professionnels.**

- **La Commission : un rôle social incontournable renforcé en 2009**

L'année 2009 a été, pour notre Commission, une année très particulière. En effet, la CRLC 35, de par sa mission de médiation auprès des consommateurs est en prise directe avec la vie économique et sociale de notre territoire. Cette année, avec le recul de la consommation, les problématiques rencontrées par les consommateurs ont changé de nature. Il ne s'agit plus seulement de régler un litige sur un achat qui ne met pas en péril le budget du ménage ou une prestation de service mal exécutée, mais d'apporter une aide à des personnes dont le litige porte sur des produits et services de première nécessité.

- **Le public demandeur des services de la Commission a également changé. En effet, après un travail important de communication réalisé auprès des acteurs sociaux du territoire, un travail de complémentarité s'est engagé. La Commission est aujourd'hui en lien direct avec les acteurs sociaux, assistantes sociales et conseillère en Économie sociale et familiale des CDAS et CCAS et apporte une**

réponse à des ménages ayant besoin d'un accompagnement important pour la résolution des difficultés rencontrées.

- **Ce rôle social fait partie intégrante du projet d'intervention de la Commission. C'est un axe de travail intégré dans les pratiques quotidiennes de l'ensemble des membres de la Crlc 35. Afin de s'adapter à ce nouveau public, il a été mis en place cette année un temps hebdomadaire d'accueil des consommateurs ne pouvant formuler leur demande par écrit ou ayant des problèmes de compréhension : ces consommateurs bénéficient aussi d'un accompagnement personnalisé pour l'explication du litige, le tri des documents, les photocopies... Dans ce cadre, le secrétariat est à l'écoute des consommateurs et si nécessaire, fait le lien avec différents services sociaux ou tout autre service pouvant apporter une aide dans le cadre du litige présenté.**

Comment fonctionne t-elle ?

L'objectif de l'ensemble des membres de la Commission est de trouver une solution amiable aux litiges de consommation en rétablissant le dialogue entre les parties consommateurs et professionnels. Pour cela, un ensemble de moyens est déployé. Après réception d'une plainte d'un consommateur, celle-ci va être dans un premier temps analysée afin de vérifier la compétence de la Commission dans le litige. Puis, si la Commission est compétente, le litige sera attribué à un rapporteur afin de permettre de renouer le dialogue entre le consommateur et le professionnel.

- Les rapporteurs ont pour mission de travailler au rapprochement des deux parties et de faire émerger une solution de conciliation dans un délai de 6 semaines. A l'issue de cette période, si une solution est trouvée, la Commission l'entérine et suit son exécution jusqu'à la résolution complète du litige.
- Si aucune solution n'émerge ou si les parties sont en désaccord sur les propositions formulées de part et d'autre, une réunion de conciliation va être organisée. Celle-ci se déroule en présence d'un assesseur représentant les professionnels, d'un assesseur représentant les consommateurs et d'un président assurant la neutralité des débats. De cette rencontre pourra naître une conciliation, une proposition de conciliation avec un mois de réflexion ou un constat de non-conciliation.

Une conciliation efficace : en 14 ans d'activité, la Commission a enregistré 1980 saisines. Et 8 affaires sur 10 se règlent à l'amiable.

	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Total
Saisines	126	183	78	117	127	141	151	130	147	138	163	127	134	117	101	1980

La Commission est un maillon important dans la chaîne de règlement amiable des litiges de consommation. Ses missions et son action complètent efficacement le travail mené par les associations de consommateurs et les tribunaux.

L'équipe de la Commission en 2009

Cette année, le bilan d'activité de la Crlc 35 confirme une stabilité de ses résultats de conciliation et son efficacité à parvenir à un règlement à l'amiable, et ce malgré la baisse constatée du nombre des saisines. Ces résultats sont issus d'une synergie de compétences et d'une volonté commune d'apporter un service de qualité aux consommateurs et aux professionnels :

■ Le rôle des rapporteurs associatifs

Le bon fonctionnement de la Commission est assuré grâce à une équipe constituée de 9 rapporteurs issus des associations de consommateurs (Adéc, Afoc, Asseco-Cfdt, Indecosa-Cgt, Udaf et Ufcs-Fr). Les rapporteurs produisent un travail de qualité dans les délais accordés, favorisant ainsi la voie du dialogue dans un esprit et avec les pratiques de la conciliation : écoute et explication, équité, impartialité, respect du principe du contradictoire. Leur expertise, leur technicité, leur compétence et leur savoir-faire jouent un rôle clef dans la recherche de solution amiable.

■ La place des assesseurs

Qu'ils représentent les consommateurs ou les professionnels, ils jouent un rôle actif dans la démarche de conciliation en apportant une expertise technique souvent nécessaire à la compréhension de certains litiges. Leur qualité d'écoute, et leur bon sens permettent d'apaiser les conflits et l'émergence de propositions de conciliation.

■ Les présidents

Une neutralité est nécessaire afin d'offrir aux parties en litige des garanties d'impartialité et d'indépendance. Leur rôle est essentiel dans l'animation des débats, ils ne sont pas là pour juger mais bien pour permettre de trouver une solution mutuellement satisfaisante pour l'ensemble des parties.

■ Le rôle du secrétariat

En charge de l'organisation générale de la Commission, le secrétariat est un interface permanent au service des membres de l'équipe. En amont, après réception des saisines, il procède à la mise en état des éléments du dossier permettant ainsi de réunir les conditions de sa recevabilité. Ensuite, le secrétariat établit de manière active une étroite collaboration avec les rapporteurs en leur assurant une liaison avec les parties en litige et en leur fournissant un service d'appui sur les dossiers les plus techniques.

Puis, en aval, la conclusion de la procédure ne se cantonne pas exclusivement à la communication des propositions émises en réunions de conciliation, mais bien au suivi de l'exécution des engagements pris par les parties en litige.

2009 : une activité stabilisée avec un taux de conciliation de 83 %

En 2009, la Commission a traité 101 réclamations réparties sur une fréquence moyenne de 8 saisines par mois. A ces 101 réclamations, il convient d'ajouter 17 autres de l'année 2008 qui étaient alors incomplètes ou en cours d'instruction par les rapporteurs. 118 réclamations ont donc été examinées en 2009 : 60 réclamations ont été instruites par les rapporteurs, 43 ont été traitées par le secrétariat et 15 sont en cours d'instruction ou encore incomplètes.

Malgré une baisse constatée du nombre des réclamations (-16 %), le taux moyen de conciliation des réclamations instruites par les rapporteurs reste comparable à celui de l'année passée. Cela est dû au fait de l'entier succès de conciliation des dossiers relevant des secteurs de la téléphonie mobile – Internet, des fournisseurs d'énergie, des cuisinistes et du crédit.

Répartition des 118 réclamations :

<i>Instruites par les rapporteurs et examinées en séances</i>	<i>Examinées et traitées par le secrétariat</i>	<i>En cours d'instruction ou encore incomplètes</i>	<i>TOTAL</i>
60	43	15	118
51%	36%	13%	100%

Et plus en détail :

- ▶ 60 réclamations instruites : 83 % ont abouti à un constat de conciliation
 - 50 constats de conciliation (**41 dans le cadre de la procédure simplifiée, 5 conciliations simples et 4 suite à proposition formulée lors de la réunion de conciliation**).
 - 10 constats de non-conciliation **dressés par la Commission suite à proposition élaborée lors des réunions de conciliation**.

- ▶ 43 réclamations examinées et traitées par le secrétariat de la Commission
 - 25 réclamations classées sans suite : **pas de réponse au questionnaire dans le délai imparti de 2 mois**.
 - 7 réclamations classées en incompétence d'attribution **ne s'agissant pas de litiges de consommation**
 - 2 réclamations répertoriées en incompétence territoriale **du fait qu'elles opposaient un consommateur et un professionnel ne résidant pas dans le département d'Ille-et-Vilaine**.

- 1 réclamation orientée auprès d'une instance contentieuse (**Tribunal d'Instance**).
- 8 réclamations orientées auprès d'une instance spécialisée (**Médiateur de la Sncf, Médiateur des assurances, Médiateur de l'énergie...**).

- ▶ 15 réclamations en cours d'instruction ou encore incomplètes
 - 6 réclamations en cours d'instruction **par les rapporteurs**,
 - 5 réclamations déposées et non encore examinées **en réunion de conciliation**,
 - 2 réclamations examinées en réunion de conciliation et en attente de la décision des parties et
 - 2 réclamations encore incomplètes **demandant un complément d'information avant leur attribution aux rapporteurs**.

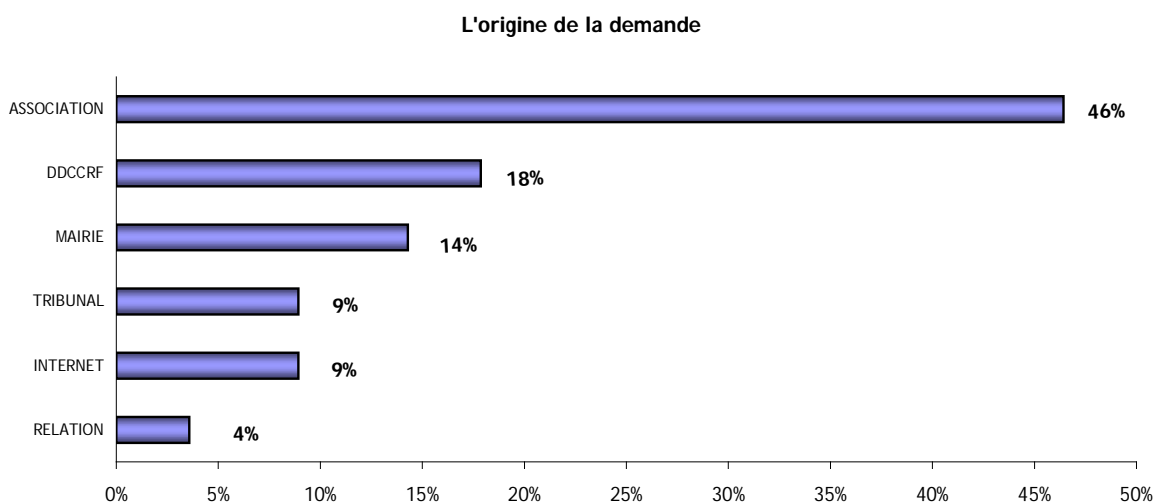
L'origine des litiges

A l'identique des années précédentes, la vocation départementale de la Commission est confirmée par le nombre de réclamations issues de communes de l'agglomération rennaise ou de celles situées en milieu rural.

- ▶ L'origine géographique du consommateur **saisissant la Commission se répartit comme suit** :
 - **19 % Rennes**,
 - **79% dans le reste du département (dont 60 % dans l'agglomération rennaise)**,
 - **2 % hors département**.

- ▶ **Concernant l'origine des professionnels, nous observons** :
 - **5 % de rennais**,
 - **52 % sur l'ensemble du département (dont 26 % sur l'agglomération rennaise)**,
 - **43 % hors département**.

- ▶ L'origine de la demande **emprunte différents canaux et l'on constate que ce sont majoritairement les relais d'une association de consommateurs et de la Direction départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DDCCRF), d'une mairie, puis du milieu judiciaire et de l'Internet par le site Web de la Mce, qui ont informé le consommateur de l'existence de la Commission**.



La typologie des réclamations

Comme l'an passé, nous retrouvons le trio de tête des mêmes secteurs (Artisanat - Commerce et Téléphonie-Internet – Câble) qui concentrent à eux seuls 75 % des réclamations.

	Saisines		Taux de conciliation par secteurs d'activité	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Artisanat (dont 13% construction)	16	27%	13	81%
Commerce	15	25%	12	80%
Téléphonie - Internet - Câble	14	23%	14	100%
Fournisseurs d'énergie	5	8%	5	100%
Réparation automobile	4	7%	2	50%
Voyagiste	3	5%	2	67%
Cuisiniste	1	2%	1	100%
Club de forme	1	2%	0	0%
Crédit	1	2%	1	100%
Total	60	100%	50	
Taux de conciliation moyen			83%	

ARTISANAT : cette année, ce secteur concernant les litiges avec les artisans se trouve en tête du classement. Il représente le plus grand nombre de litiges (27%). Son taux de conciliation est en nette progression (+31%). Les litiges portent principalement sur : les malfaçons, achèvement de travaux, reprise de chantier... et dans ce domaine, les contentieux s'étirant dans le temps, l'action du rapporteur s'entremettant entre le professionnel et le consommateur permet de débloquer la situation. L'exercice d'un savoir-faire particulier des rapporteurs dans l'apaisement des conflits interpersonnels permet souvent de dépassionner les échanges et de renouer le dialogue afin de parvenir à une solution partagée.

COMMERCE : seul le commerce traditionnel est concerné cette année et concentre 25% des saisines. Son taux de conciliation est relativement stable. Les sources de mécontentement sont liées au non-respect des obligations contractuelles par le professionnel : prestation de service non assurée, refus d'exécuter la garantie, article défectueux... Dans ce domaine d'activité, le plus souvent les professionnels se rangent à l'avis formulé par la Commission.

TELEPHONIE MOBILE – INTERNET - CÂBLE : cette année, l'on constate moins de plaintes liées à la téléphonie mobile et à l'Internet (-50%). Cependant, ce secteur se trouve toujours classé en tête des réclamations avec 64% des saisines pour l'Internet et à part égale 18% pour la téléphonie mobile et le câble. Les plaintes portent principalement sur la non prise en compte de la résiliation, notamment à la suite de coupures imprévisibles, la contestation de facture et l'absence totale ou partielle de fourniture du service. A l'identique de l'année précédente, ces litiges ont tous trouvé une issue favorable et cela grâce à la collaboration efficace entre les rapporteurs et les services nationaux consommateurs des entreprises du secteur.

FOURNISSEURS D'ENERGIE : depuis l'ouverture du marché de l'énergie à la concurrence, l'on assiste à une émergence des litiges liés à la fourniture de gaz et d'électricité. Ce nouveau secteur représente 8% des saisines et se classe en 4^{ème} position des réclamations. Celles-ci portent essentiellement sur des problèmes ou absence de facturation, des erreurs de relevés d'index, du démarchage à domicile et du non-respect du contrat. Les sommes en jeu sont souvent très importantes. L'on constate pour ce secteur qu'il est loin d'être facile pour le consommateur de faire valoir ses droits et d'obtenir gain de cause. Toutes les saisines ont trouvé une issue favorable et ce, grâce au soutien technique de la Commission.

Cependant, pour certaines saisines, en amont de l'envoi du dossier au médiateur national de l'énergie, un premier travail d'analyse approfondie du dossier et d'explication auprès du consommateur de son litige est fait par le secrétariat. Cet accompagnement est un précieux secours pour le consommateur souvent dépassé par les circonstances du litige et l'absence de réactivité du fournisseur.

REPARATION AUTOMOBILE : quasi-stabilité de secteur représentant 7% des réclamations. Cependant, cette année, seuls deux dossiers sur quatre traités par les rapporteurs ont trouvé une solution de conciliation. Les litiges portent essentiellement sur des réparations mal effectuées et des pannes à répétition. Dans ce domaine, les professionnels ont une obligation de résultat qu'ils prennent peu en compte. Une mise en garde particulière est faite auprès des consommateurs par le secrétariat et les rapporteurs sur la nécessité d'une expertise contradictoire, seule opposable aux professionnels.

PRESTATIONS DE SERVICES : ce secteur regroupe les voyagistes, cuisinistes et clubs de forme. Toutes rubriques confondues, il représente 8% des réclamations avec un taux global de conciliation de 60%. Seul, le dossier relevant des cuisinistes s'est réglé avec succès. Celui du club de forme relevant d'une absence de contrat n'a pas abouti du fait du silence total de la partie professionnelle.

CREDIT : avec seulement 1 dossier relatif à une carte bancaire de paiement et de crédit, ce litige a été résolu du fait qu'à la suite des explications fournies par le rapporteur au consommateur sur le fonctionnement de cette carte, ce dernier a accepté la démarche de remboursement des sommes dues.

T

ableaux et graphiques de répartition des réclamations

- ↳ Du 1^{er} mai 1995 au 31 décembre 2009 : répartition des réclamations.
- ↳ Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2009 : répartition des réclamations.
- ↳ *Répartition des réclamations examinées en 2009 lors des réunions de conciliation. (graphique)*
- ↳ *Répartition des saisines de la Crlc 35 en 2009. (graphique)*

Répartition des réclamations du 1^{er} mai 1995 au 31 décembre 2009

SAISINES DE LA CRLC 35			
Enregistrement des courriers de réclamations adressés à la Crlc		1980	100%
Réclamations classées sans suite (pas de réponse au questionnaire)		395	20%
Réclamations encore incomplètes (en attente dossier complet)		2	
Réclamations en cours d'instruction ou instruites par les rapporteurs :			
- en cours d'instruction		6	
- déposées et non encore examinées en réunion de conciliation		5	
- Examinées en réunion de conciliation et en attente de la décision des parties		2	15 1%
Réclamations irrecevables et réorientées soit auprès d'une instance spécialisée de règlement amiable des litiges de consommation ou après des juridictions :			360 18%
- Incompétence d'attribution (litiges entre professionnels, droits de la famille, etc...)		179	
- Incompétence territoriale (consommateur et professionnel ne résidant pas dans le département 35)		100	
- Instance contentieuse		35	
- Instance spécialisée (la Poste, Commission des baux d'habitation, Edf-Gdf)		46	

REUNIONS DE CONCILIATION DE LA CRLC			
Nb de réunions de la Crlc		117	
Réclamations examinées en réunions dont (y compris dossiers instruits dans le cadre de la procédure simplifiée) :		1210	61%
Constats de conciliation :		983	
- dans le cadre de la procédure simplifiée		569	
- conciliation simple (l'action du rapporteur a favorisé la conciliation rapide)		126	
- pendant la réunion de conciliation		122	
- suite à proposition acceptée		166	
Constats de non conciliation :		227	
- pendant la réunion		39	
- suite à proposition refusée		188	

Constats de conciliation	983	81%
Constats de non-conciliation	227	19%

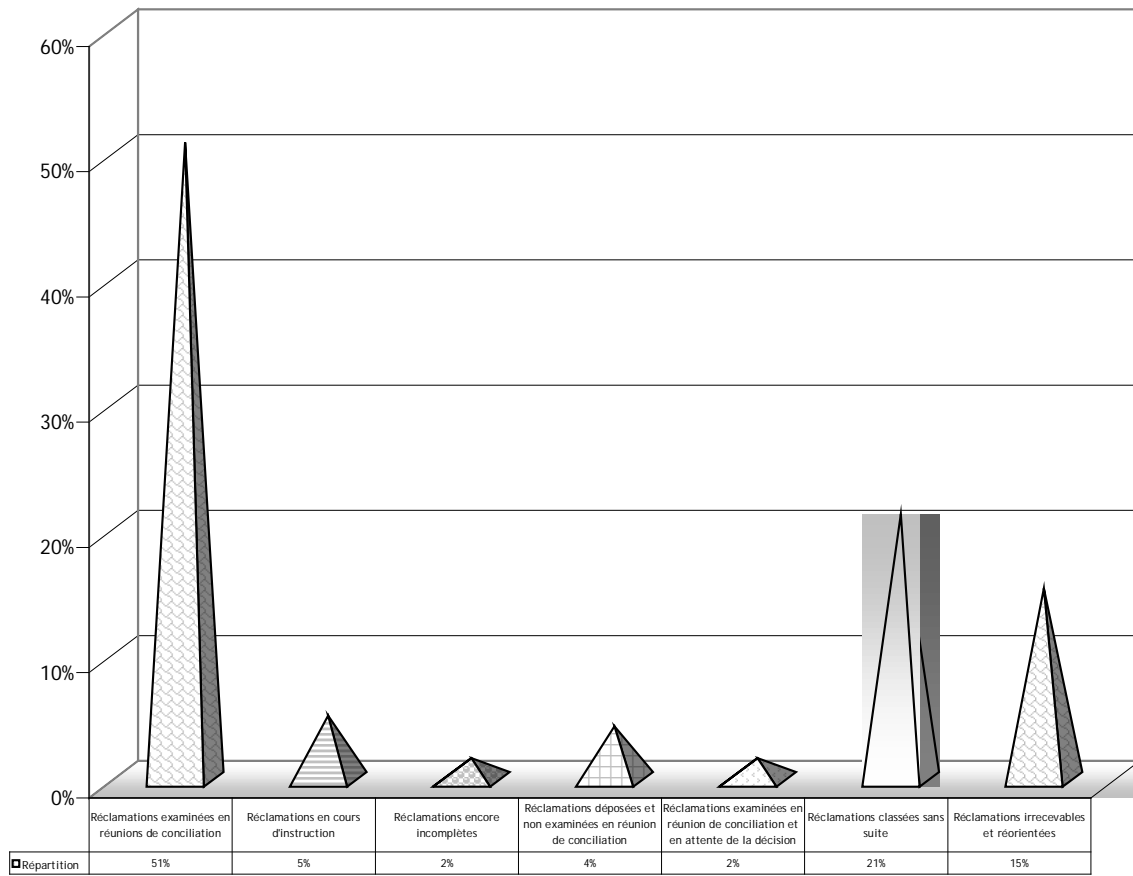
Répartition des réclamations du 1^{er} janvier au 31 décembre 2009

SAISINES DE LA CRLC 35			
Enregistrement des courriers de réclamations adressés à la Crlc	101	118	100%
Réclamations 2008 en cours d'instruction par les rapporteurs traitées en 2009	17		
Réclamations classées sans suite (pas de réponse au questionnaire)	25		21%
Réclamations encore incomplètes (en attente dossier complet)	2		
Réclamations en cours d'instruction ou instruites par les rapporteurs :			
- en cours d'instruction	6		
- déposées et non encore examinées en réunion de conciliation	5		
- Examinées en réunion de conciliation et en attente de la décision des parties	2	15	13%
Réclamations irrecevables et réorientées soit auprès d'une instance spécialisée de règlement amiable des litiges de consommation ou après des juridictions :		18	15%
- Incompétence d'attribution (litiges entre professionnels, droits de la famille, etc...)	7		
- Incompétence territoriale (consommateur et professionnel ne résidant pas dans le département 35)	2		
- Instance contentieuse	1		
- Instance spécialisée (Médiateur de la Sncf, Médiateur de la République, Médiateur des assurances...)	8		

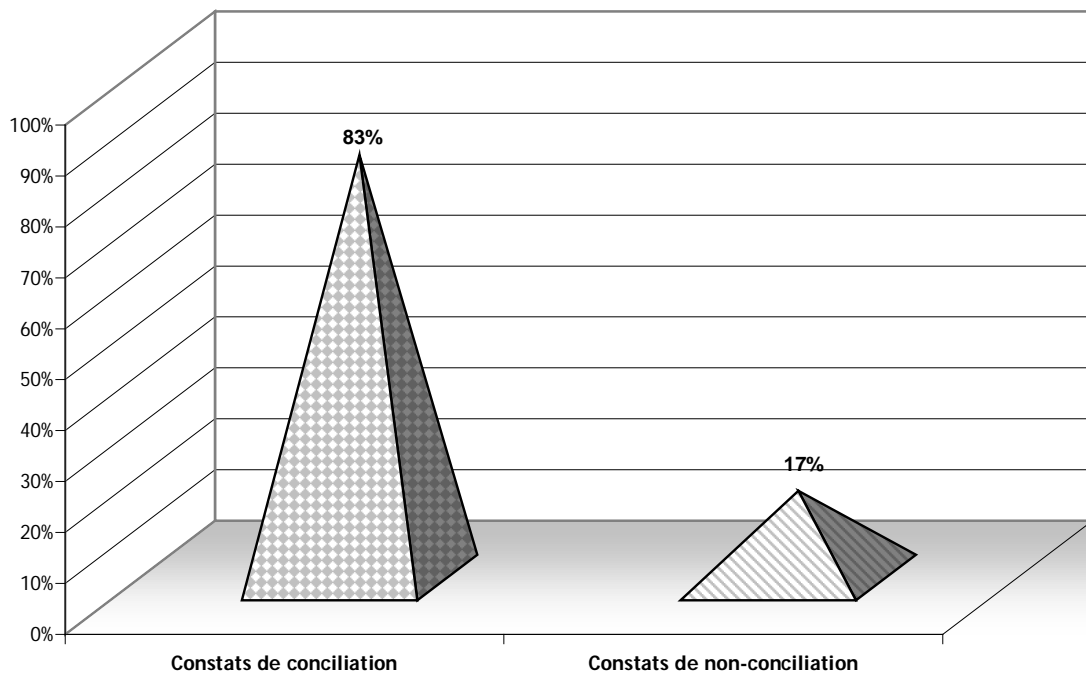
REUNIONS DE CONCILIATION DE LA CRLC			
Nb de réunions de la Crlc	4		
Réclamations 2008-2009 examinées en réunions dont (y compris dossiers instruits dans le cadre de la procédure simplifiée) :		60	51%
Constats de conciliation :		50	
- dans le cadre de la procédure simplifiée	41		
- conciliation simple (l'action du rapporteur a favorisé la conciliation rapide)	5		
- suite à proposition acceptée	4		
Constats de non conciliation :		10	
- suite à proposition refusée	10		

Constats de conciliation	50	83%
Constats de non-conciliation	10	17%

Répartition des saisines de la Crlc 35 en 2009

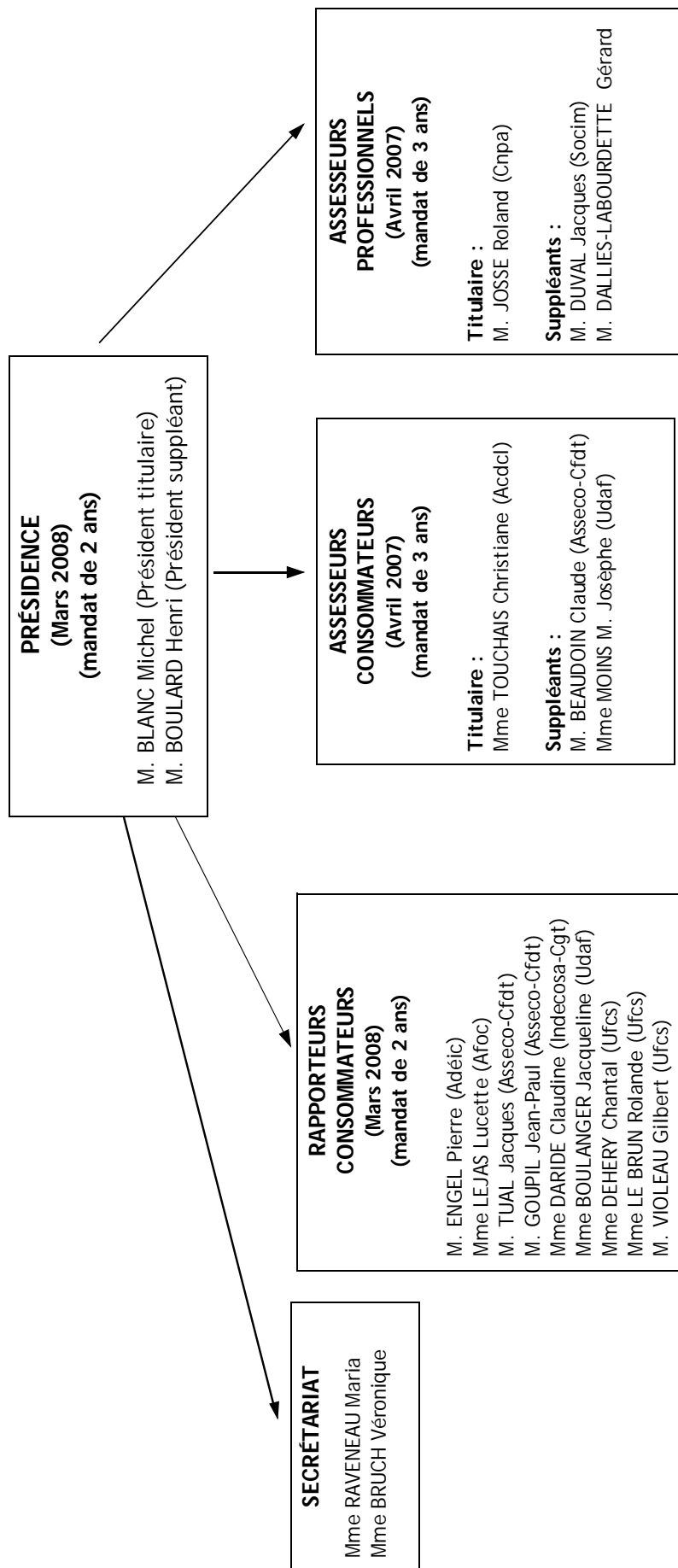


Répartition des réclamations examinées en 2009 en réunions de conciliation



- ↳ Organigramme des membres de la Crlc 35.
- ↳ « Ils ont concilié ».
- ↳ Quelques témoignages de consommateurs.
- ↳ Revue de presse.

ORGANIGRAMME DES MEMBRES DE LA COMMISSION DE RÈGLEMENT DES LITIGES DE CONSOMMATION D'ILLE-ET-VILAINE ANNÉE 2009



Internaute, malgré lui !

En février 2009, suite à un démarchage téléphonique, M. G. s'est retrouvé abonné à Internet sans aucune demande sa part. Quelques temps après, il a eu la désagréable surprise de constater qu'un prélèvement avait été effectué sur son compte, sans qu'il ait communiqué ses coordonnées bancaires. Il interroge le fournisseur à ce propos et demande la résiliation immédiate du contrat. Ayant déjà un contrat de téléphonie mobile chez ce fournisseur, M. G. comprend enfin comment il a pu être prélevé. Sans réponse de la part du fournisseur, le consommateur décide donc de confier son dossier à la Crlc 35. Après vérification, le fournisseur a indiqué que c'est suite à une « anomalie » que cette souscription a été réalisée. En conséquence, cette offre a été résiliée immédiatement le montant facturé remboursé au consommateur.

Dossier suivi par l'Asseco-Cfdt

Des travaux de menuiserie qui s'éternisent !

En septembre 2007, M. G. fait établir un devis pour la fourniture et la pose de menuiseries extérieures. La date prévue de début de chantier est fixée pour le mois de février 2008, et ce pour une durée de 4 à 5 semaines. Un an plus tard, le chantier ne fait que débuter. Impuissant face au silence du professionnel, le consommateur décide donc de confier son dossier à la Crlc 35. Les difficultés multiples auxquelles M. D a été confronté sont désormais réglées ; en mars 2009, les travaux ont été entièrement réalisés sur une période de 10 jours.

Dossier suivi par l'Asseco-Cfdt

Une présélection coûteuse !

M. B. a souscrit en février 2009 un contrat de téléphonie avec présélection auprès d'un FAI en complément de son offre ADSL existante. 6 mois plus tard, au vu des factures trop onéreuses, M. B. décide de modifier son contrat en supprimant ce service de téléphonie. Le FAI ne tient pas compte de sa demande et réactive la présélection auprès de l'opérateur ; des appels lui sont donc facturés. M. B. réitère sa demande sans succès. Il confie donc son dossier à la Crlc 35. Après plusieurs échanges, le FAI confirme que la résiliation du service de téléphonie est bien prise en compte et qu'une régularisation d'un montant de 105 € a été validée.

Dossier suivi par l'Afoc

Une machine à salir le linge !

En octobre 2007, Mme D. a acheté un lave-linge qui très rapidement tombe en panne à plusieurs reprises. Elle contacte le vendeur qui accepte de procéder à un échange pour un modèle identique. Quelque temps plus, Mme D. s'aperçoit que son lave-linge dysfonctionne. En effet, le lave-linge ne remplit pas sa fonction : il salit le linge. Malgré plusieurs interventions du SAV, le lave-linge continue de souiller le linge. Devant le refus du fabricant à accepter le remboursement de l'appareil, Mme D. saisit la Crlc 35. Après plusieurs échanges de courriers, le fabricant reconnaît le défaut du produit et adresse à la consommatrice un bon d'achat de la valeur du produit valable 1 an .

Dossier suivi par l'Indecosa-Cgt

Un écran noir !

M. C. a acheté, en avril 2008, un téléviseur LCD d'une valeur de 1 000 € et garanti 2 ans. Six mois plus tard, le téléviseur a été mis en réparation à trois reprises. Depuis, le SAV a mis à la disposition du consommateur un téléviseur de prêt car l'appareil est toujours bloqué à l'atelier. Ayant patienté suffisamment longtemps sans récupérer son téléviseur, M. C. confie son dossier à la Crlc 35. Après plusieurs échanges, une conciliation est trouvée : le professionnel reprend le téléviseur défectueux et adresse un remboursement total au consommateur.

Dossier suivi par l'Udaf

Une chère dépose et repose de compteur!

En février 2008, M. E. fait réaliser des travaux de rénovation à son domicile. Il s'agit de la dépose et repose du compteur EDF. Le devis de 236.81€, accepté par M. E., prévoit 2 H de main d'œuvre. Le jour de la pose, le technicien passe une demi-heure pour effectuer le travail. M. E. demande alors le remboursement de 59 € correspondant à 1 H facturée et non réalisée ; sans résultat. M. E. confie son dossier à la Crlc 35. Après plusieurs échanges, la partie professionnelle reconnaît qu'une erreur a été commise lors de l'établissement du devis et décide donc de rembourser la totalité de la facture, soit 236.81 € pour mettre fin au litige.

Dossier suivi par l'Ufcs

Un dépôt de garantie qui voit double !

Lorsque M. D. s'est abonné à TPS il y a 10 ans, il a versé un dépôt de garantie de 500 F. Depuis le rachat de TPS par Canal Sat, le terminal de M. D. tombe régulièrement en panne. Il doit procéder à un échange et il se voit prélever d'un deuxième dépôt de garantie d'un montant de 75 €. M. D. réclame donc le remboursement de cette somme, sans succès. Il fait donc appel à la Crlc 35 qui interroge le médiateur des abonnés. Après examen attentif du dossier, le professionnel confirme qu'un chèque de remboursement de 75 € correspondant au trop versé va être adressé au consommateur.

Dossier suivi par l'Ufcs

Une douche froide !

Fin 2008, M. L. fait appel à un plombier pour la pose d'un receveur de douche. Après avoir constaté plusieurs défauts d'assemblage et de finition, le receveur de douche est déposé et reposé. Malgré cette intervention, le consommateur n'est pas satisfait du travail réalisé car le receveur de douche n'est pas étanche. Il confie donc son dossier à la Crlc 35. Après plusieurs échanges et quelques mois plus tard, le professionnel accepte de changer le produit et de le poser dans les règles de l'art.

Dossier suivi par l'Ufcs

60 réclamations examinées (y compris celles instruites dans le cadre de la procédure simplifiée) lors des 4 réunions de conciliation.

Dans le détail, ces réclamations se décomposent comme suit :

- **83 % débouchant sur un constat de conciliation,**
- **17 % débouchant sur un constat de non-conciliation.**

Ci-après, les comptes-rendus de ces réunions de conciliation.

La Commission de Règlement des Litiges de Consommation a été instituée par arrêté ministériel du 20 décembre 1994.

COMpte Rendu de la Réunion de Conciliation 01/2009 de la CRLC 35
DU LUNDI 9 MARS 2009

Composition de la Commission :

Président : Monsieur BOULARD
Assesseur Consommateur : Madame TOUCHAIS (AcdcI)
Assesseur Professionnel : Monsieur DALLIES-LABOOURDETTE

- Dans le cadre de la procédure simplifiée de règlement amiable, la Commission prend acte de l'accord des parties communiqué par le rapporteur :

Réclamation n°8101 ; Rapporteur : Madame DEHERY (Ufcs)

Secteur : COMMERCE

Description : Litige relatif à la réparation d'un fauteuil de relaxation.

Montant : -

La consommatrice est présente et le professionnel absent excusé.

Après avoir entendu la partie consommateur, pris connaissance du dossier et en l'absence de la partie professionnelle excusée, la Commission retient que la consommatrice accepte la proposition de la partie professionnelle transmise par fax à la Crlc en date du 3 mars 2009 ; à savoir, que la partie professionnelle propose de retourner le fauteuil à l'usine en Allemagne, en prenant la totalité des frais à sa charge. De plus, il est proposé à la consommatrice le prêt d'un fauteuil à titre gratuit, pendant la période de privation de son fauteuil. Cependant, la consommatrice demande à ce que le fauteuil de prêt soit un fauteuil de relaxation adapté à son problème de santé.

La Commission retient une proposition de conciliation et cette proposition est portée à la connaissance de la partie absente qui a 1 mois pour y répondre.

Réclamation n°8103 ; Rapporteur : Madame DEHERY (Ufcs)

Secteur : COMMERCE

Description : Litige relatif à l'achat d'une colonne de douche et d'une courroie de tondeuse.

Montant : -

Le consommateur est présent et le professionnel absent excusé.

Après avoir entendu la partie consommateur, pris connaissance du dossier et en l'absence excusée de la partie professionnelle, la Commission note les faits suivants :

- Concernant la courroie de la tondeuse : celle-ci a cédé au bout de deux tontes.
- Concernant la colonne de douche : la Commission relève que le chauffagiste a attesté de la conformité du montage de la colonne par le consommateur et que celui-ci a racheté un second groupe de sécurité pour sa chaudière.

La Commission propose donc la conciliation suivante : au regard des désagréments subis par le consommateur et l'absence de prise en compte par la partie professionnelle de sa réclamation, la Commission demande que la partie professionnelle procède au remboursement de la colonne de douche (119 €) et qu'un geste commercial conséquent soit accordé par la partie professionnelle pour la courroie.

La Commission retient une proposition de conciliation et cette proposition est portée à la connaissance de la partie absente qui a 1 mois pour y répondre.

Réclamation n°8108 ; Rapporteur : Madame BOULANGER (Udaf)

Secteur : ARTISANAT

Description : Litige relatif à la résiliation d'un ravalement.

Montant : -

Les consommateurs et le professionnel sont présents.

Les parties présentes n'ont pu trouver d'accord possible. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission prend acte du désaccord entre les deux parties et retient une proposition de non-conciliation.

- Dans le cadre de la procédure simplifiée de règlement amiable, la Commission prend acte de l'accord des parties communiqué par le rapporteur :

Réclamation n°8086 ; Rapporteur : Madame LEJAS (Afoc)

Secteur : INTERNET - TELEPHONIE

Description : Litige relatif à un problème de réception d'appels.

Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir que la partie professionnelle a reconnu le dysfonctionnement lié au défaut de réception d'appels téléphoniques et a donc accepté la résiliation du contrat d'abonnement Internet, téléphone, télévision. Par ailleurs, un remboursement d'un montant de 84 € a été proposé ainsi qu'un nouveau contrat. Les consommateurs sont satisfaits. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission retient une proposition de conciliation dans le cadre de la procédure simplifiée.

Réclamation n°8110 ; Rapporteur : Monsieur GOUPIL (Asseco-Cfdt)

Secteur : TELEPHONIE

Description : Litige relatif à l'achat d'un coupon de rechargement de mobile.

Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir que la partie professionnelle a offert un code recharge de 10 € au consommateur. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission retient une proposition de conciliation dans le cadre de la procédure simplifiée.

Réclamation n°8112 ; Rapporteur : Madame DARIDE (Indecosa-Cgt)

Secteur : INTERNET

Description : Litige relatif à une résiliation de contrat lié à un déménagement.

Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir que la partie professionnelle a accepté l'annulation de la facture d'octobre 2008 d'un montant de 190 € et l'arrêt des poursuites. De plus, à titre exceptionnel et commercial, la partie professionnelle rembourse au consommateur le mois de janvier 2008, soit 29.99 € et lui offre un mois d'abonnement au vu des moyens mis en œuvre pour contacter ses services. Le consommateur accepte cette proposition. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission retient une proposition de conciliation dans le cadre de la procédure simplifiée.

Réclamation n°8114 ; Rapporteur : Monsieur TUAL (Asseco-Cfdt)

Secteur : PRESTATAIRE DE SERVICES

Description : Litige relatif à un stage de formation de pizzaiolo.

Montant : 1516.20 €

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir que la partie professionnelle propose, afin de mettre un terme définitif au différend, un dédommagement de 250 €. Le consommateur accepte cette proposition. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission retient une proposition de conciliation dans le cadre de la procédure simplifiée.

Secteur : COMMERCE

Description : Litige relatif à l'achat d'un ordinateur portable.

Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir que la partie professionnelle propose à titre commercial à la consommatrice de lui faire profiter gratuitement de 2 heures de formation à domicile sur le maniement de l'appareil. D'autre part, la durée de garantie est prolongée jusqu'au 20 août 2009 et la partie professionnelle se tient à la disposition de la consommatrice afin de remédier au problème de batterie. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission retient une proposition de conciliation dans le cadre de la procédure simplifiée.

- La Commission a étudié les suites données à la proposition déquagée lors de ses précédentes réunions :

Réclamation n° 8072 étudiée lors de la réunion du 17/12/08,

Rapporteur Madame BOULANGER (Udaf)

Suite à la proposition formulée par la Commission en date du 17 décembre 2008, un accord entre les parties a pu être trouvé : la partie professionnelle a proposé des chèques cadeaux d'une valeur totale de 70€ afin de dédommager la consommatrice des désagréments qu'elle a subis. La Commission dresse donc un constat de conciliation après proposition et en conséquence son action est terminée.

La Commission dresse un constat de conciliation après proposition.

Réclamation n° 8059 étudiée lors de la réunion du 17/12/08,

Rapporteur Monsieur ENGEL (Adéic)

Suite à la proposition formulée par la Commission en date du 17 décembre 2008, aucun accord entre les parties n'a pu être trouvé. La Commission dresse donc un constat de non-conciliation après proposition et en conséquence son action est terminée.

La Commission dresse un constat de non-conciliation après proposition.

Réclamation n° 8079 étudiée lors de la réunion du 17/12/08,

Rapporteur Monsieur VIOLEAU (Ufcs)

Suite à la proposition formulée par la Commission en date du 17 décembre 2008, aucun accord entre les parties n'a pu être trouvé. La Commission dresse donc un constat de non-conciliation après proposition et en conséquence son action est terminée.

La Commission dresse un constat de non-conciliation après proposition.

- **Dans le cadre de la procédure de règlement amiable des litiges de consommation, la Commission prend acte de la carence des deux parties convoquées à la réunion de conciliation :**

Réclamation n° 8083 ; Rapporteur : Madame LE BRUN (Ufcs)

Secteur : PRESTATAIRE DE SERVICES

Description : Litige relatif à l'annulation d'une commande.

Montant : -

Les parties concernées n'étant pas présentes à la réunion de conciliation, la Commission dresse donc un constat de carence. En conséquence, son action est terminée.

La Commission dresse un constat de carence en l'absence des deux parties.

Réclamation n° 8095 ; Rapporteur : Madame DEHERY (Ufcs)

Secteur : PRESTATAIRE DE SERVICES

Description : Litige relatif à la fourniture et pose de menuiseries.

Montant : -

Les parties concernées n'étant pas présentes à la réunion de conciliation, la Commission dresse donc un constat de carence. En conséquence, son action est terminée.

La Commission dresse un constat de carence en l'absence des deux parties.

La Commission de Règlement des Litiges de Consommation a été instituée par arrêté ministériel du 20 décembre 1994.

COMPTE RENDU DE LA RÉUNION DE CONCILIATION 02/2009 DE LA CRLC 35
DU LUNDI 11 MAI 2009

Composition de la Commission :

Président : Monsieur BLANC
Assesseur Consommateur : Monsieur BEAUDOIN (Asseco-Cfdt)
Assesseur Professionnel : Monsieur JOSSE (Cnpa)

- Dans le cadre de la procédure simplifiée de règlement amiable, la Commission prend acte de l'accord des parties communiqué par le rapporteur :

Réclamation n°8054 ; Rapporteur : Madame LE BRUN (Ufcs)

Secteur : PRESTATAIRE DE SERVICES

Description : Litige relatif à un réglage de chaudière murale.

Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir qu'un accord a été trouvé entre les parties. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission retient une proposition de conciliation dans le cadre de la procédure simplifiée.

Réclamation n°9030 ; Rapporteur : Madame LE BRUN (Ufcs)

Secteur : CUISINISTE

Description : Litige relatif à la pose d'une cuisine aménagée.

Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation partielle, à savoir qu'un accord partiel a été trouvé entre les parties : la partie consommateur se satisfait pour l'instant des travaux réalisés. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission retient une proposition de conciliation partielle dans le cadre de la procédure simplifiée.

Réclamation n°9015 ; Rapporteur : Madame DARIDE (Indecosa-Cgt)

Secteur : TELEVISION CABLEE

Description : Litige relatif à une résiliation d'un contrat.

Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir qu'un accord a été trouvé entre les parties : pour clore le dossier, la partie professionnelle garde le dépôt de garantie. Le consommateur accepte cette proposition. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission retient une proposition de conciliation dans le cadre de la procédure simplifiée.

Réclamation n°9010 ; Rapporteur : Monsieur TUAL (Asseco-Cfdt)

Secteur : ARTISANAT

Description : Litige relatif à l'achèvement de travaux.

Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir qu'un accord a été trouvé entre les parties, à savoir la fin exécution des travaux demandés. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission retient une proposition de conciliation dans le cadre de la procédure simplifiée.

Réclamation n°9005 ; Rapporteur : Madame LEJAS (Afoc)

Secteur : INTERNET

Description : Litige relatif à **une résiliation d'abonnement.**

Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir qu'un accord a été trouvé entre les parties : la partie professionnelle a procédé au remboursement des 8 mensualités prélevées ainsi qu'à la résiliation sans frais de l'abonnement. La partie consommateur, quant à elle, a retourné le matériel FREE avant la date du 10 mai 2009. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission retient une proposition de conciliation dans le cadre de la procédure simplifiée.

Réclamation n°9027 ; Rapporteur : Madame BOULANGER (Udaf)

Secteur : VOYAGISTE

Description : Litige relatif à **une annulation.**

Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir que la partie professionnelle a adressé un chèque de remboursement de l'intégralité des sommes versées. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission retient une proposition de conciliation dans le cadre de la procédure simplifiée.

- **La Commission a étudié les suites données à la proposition dégagée lors de ses précédentes réunions :**

Réclamation n° 8066 étudiée lors de la réunion du 17/12/08,

Rapporteur Monsieur GOUPIL (Asseco-Cfdt)

Suite à la proposition formulée par la Commission en date du 17 décembre 2008, aucun accord n'a pu être dégagé. Un constat de non-conciliation après proposition est donc dressé par la Commission. En conséquence son action est terminée.

La Commission dresse un constat de non-conciliation après proposition.

- **Dans le cadre de la procédure de règlement amiable des litiges de consommation, la Commission prend acte de son dessaisissement, après l'instruction du rapporteur :**

Réclamation n°9025 ; Rapporteur : Monsieur TUAL (Asseco-Cfdt)

Secteur : AUTOMOBILE

Description : Litige relatif à **une réparation.**

Montant : -

Après examen du dossier par le rapporteur, la Commission dresse donc un constat de dessaisissement. En conséquence, son action est terminée.

La Commission dresse un constat de dessaisissement après l'instruction du rapporteur.

La Commission de Règlement des Litiges de Consommation a été instituée par arrêté ministériel du 20 décembre 1994.

COMpte Rendu de la Réunion de Conciliation 03/2009 de la CRLC 35
DU VENDREDI 18 SEPTEMBRE 2009

Composition de la Commission :

Président : Monsieur BOULARD
Assesseur Consommateur : Monsieur BEAUDOIN (Asseco-Cfdt)
Assesseur Professionnel : Monsieur DALLIES-LABOURDETTE

- Dans le cadre de la procédure normale de conciliation, la Commission a examiné les :

Réclamation n°9042 ; Rapporteur : Monsieur VIOLEAU (Ufcs-Fr)

Secteur : **ARTISANAT**
 Description : Litige relatif **au dysfonctionnement d'un ventilo-convecteur**.
 Montant : -

Le consommateur et le professionnel sont présents.

Après avoir entendu les parties présentes et pris connaissance du dossier, la Commission retient que la partie professionnelle propose de prendre contact avec l'interlocuteur technique de la société RHOSS la semaine prochaine et s'engage à faire venir un de ses techniciens chez le consommateur dans les 15 jours prochains. Si la partie professionnelle ne peut trouver de solution technique au dysfonctionnement du ventilo-convecteur, elle s'engage à le changer avant fin octobre 2009.

La Commission retient une proposition de conciliation

Réclamation n°9051 ; Rapporteur : Monsieur GOUPIL (Asseco-Cfdt)

Secteur : **AUTOMOBILE**
 Description : Litige relatif à **des travaux de réparations non conformes**.
 Montant : -

Le consommateur et le professionnel sont présents.

Après avoir entendu les parties présentes et pris connaissance du dossier, la Commission retient que la partie consommateur va prendre contact auprès de son assurance afin de demander une expertise des pièces changées par le professionnel.

Les deux parties vont prendre rendez-vous afin de rencontrer ensemble le responsable du garage de St Briuc.

La Commission retient une proposition de conciliation

Réclamation n°9038 ; Rapporteur : Madame LEJAS (Afoc)

Secteur : **COMMERCE**
 Description : Litige relatif à **l'achat d'un VTT**.
 Montant : -

Le consommateur est présent et le professionnel absent excusé.

Après avoir entendu la partie consommateur et pris connaissance du dossier, la Commission retient qu'afin de clore ce litige et en raison des nombreux désagréments subis depuis l'achat de ce vélo aujourd'hui inutilisable (le consommateur informant la Commission des difficultés relatives au freinage suite aux changements de cadre). Pour des raisons de sécurité, le frein arrière ne freinant pas, le consommateur ne se sert plus de son vélo depuis janvier 2009, le consommateur demande le remboursement du vélo. A défaut, en référence au courrier de la Sté EXTENS reçu par la Commission le 15 septembre 2009, le consommateur accepte un changement de cadre M591 et la réparation et le réglage définitif des freins à l'identique à l'avant comme à l'arrière.

La Commission retient une proposition de conciliation (cette proposition est portée à la connaissance de la partie absente)

Réclamation n°9033 ; Rapporteur : Madame DEHERY (Ufcs-Fr)

Secteur : **COMMERCE**
Description : Litige relatif à **l'achat d'un réfrigérateur congélateur**.
Montant : **689 €**

La consommatrice est présente et le professionnel absent excusé.

Après avoir entendu la partie consommateur et pris connaissance du dossier, la Commission retient que la notice du réfrigérateur congélateur a été fournie à la consommatrice à la livraison de l'appareil. La consommatrice n'a pas été informée lors de l'achat de l'appareil de la condition de son fonctionnement (température supérieure ou égale à 8 degrés). La Commission apprend également que l'appareil est dans les locaux de la partie professionnelle, depuis une année et que la consommatrice bénéficie d'un réfrigérateur de prêt. En conséquence, la Commission retient que c'est à bon droit que la consommatrice demande, à titre de geste commercial, l'échange de ce produit contre un réfrigérateur simple.

La Commission retient une proposition de conciliation (cette proposition est portée à la connaissance de la partie absente)

Réclamation n°9048 ; Rapporteur : Madame BOULANGER (Udaf)

Secteur : **COMMERCE**
Description : Litige relatif à **l'achat d'un canapé et de deux fauteuils**.
Montant : **5 600 €**

Le consommateur est présent et le professionnel absent excusé.

Après avoir entendu la partie consommateur et avoir vu les photographies présentant les défauts du canapé (coutures dé cousues à divers endroits sur différents éléments du salon et cela depuis l'achat), la Commission retient la proposition suivante :

La partie professionnelle procède au remboursement du salon auprès du consommateur. Le magasin n'existant plus à Thorigné Fouillard, au vu de l'éloignement géographique des autres magasins, l'échange ne peut être envisagé.

La Commission retient une proposition de conciliation (cette proposition est portée à la connaissance de la partie absente)

- Dans le cadre de la procédure simplifiée de règlement amiable, la Commission prend acte de l'accord des parties par le constat de conciliation simple :

Réclamation n°9055

Secteur : **COMMERCE**
Description : Litige relatif à **une panne sur un deux roues**.
Montant : -

L'action de la Commission a favorisé la conciliation, à savoir qu'un accord a été trouvé entre les parties. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission retient une proposition de conciliation dans le cadre de la conciliation simple.

Réclamation n°9057

Secteur : **VPC**
Description : Litige relatif à **la commande de vêtements**.
Montant : -

L'action de la Commission a favorisé la conciliation, à savoir qu'un accord a été trouvé entre les parties. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission retient une proposition de conciliation dans le cadre de la conciliation simple.

- Dans le cadre de la procédure simplifiée de règlement amiable, la Commission prend acte de l'accord des parties communiqué par le rapporteur :

Réclamation n°9008 ; Rapporteur : Monsieur GOUPIL (Asseco-Cfdt)

Secteur : **AUTOMOBILE**

Description : Litige relatif à **la mise en réparation d'un véhicule.**

Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir que la partie professionnelle propose au consommateur un geste commercial supplémentaire de 200€ sous forme d'avoir sur entretien ou achat de pièces pour le véhicule en cause. Par ailleurs, afin d'atténuer davantage encore les conséquences pécuniaires de cette panne reconnue exceptionnelle par la partie professionnelle, cette dernière se tient à la disposition du consommateur pour lui proposer une remise supplémentaire à valoir au moment du changement de son véhicule. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission retient une proposition de conciliation dans le cadre de la procédure simplifiée.

Réclamation n°9016 ; Rapporteur : Monsieur GOUPIL (Asseco-Cfdt)

Secteur : **INTERNET**

Description : Litige relatif à **une résiliation de contrat.**

Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir qu'un accord a été trouvé entre les parties. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission retient une proposition de conciliation dans le cadre de la procédure simplifiée.

Réclamation n°9049 ; Rapporteur : Monsieur GOUPIL (Asseco-Cfdt)

Secteur : **PRESTATAIRE DE SERVICES**

Description : Litige relatif à **un raccordement électrique.**

Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir qu'un accord a été trouvé entre les parties. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission retient une proposition de conciliation dans le cadre de la procédure simplifiée.

Réclamation n°9026 ; Rapporteur : Monsieur TUAL(Asseco-Cfdt)

Secteur : **ARTISANAT**

Description : Litige relatif à **l'installation d'une véranda.**

Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir qu'un accord a été trouvé entre les parties : le professionnel qui a posé la véranda est intervenu pour changer des éléments et rendre utilisables les vantaux de la véranda. Les défauts de maçonnerie étant mineurs et le maçon ayant fait faillite, la consommatrice se satisfait des travaux réalisés. La garantie décennale court à compter de la dernière facture de la partie professionnelle. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission retient une proposition de conciliation dans le cadre de la procédure simplifiée.

Réclamation n°9046 ; Rapporteur : Madame BOULANGER (Udaf)

Secteur : **COMMERCE**

Description : Litige relatif à **l'achat d'un téléviseur.**

Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir qu'un accord a été trouvé entre les parties : annulation de la facture en date du 22 avril 2008 et reprise du téléviseur. Par ailleurs, un chèque de remboursement d'un montant de 953.99€ a été remis au consommateur. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission retient une proposition de conciliation dans le cadre de la procédure simplifiée.

Réclamation n°9007 ; Rapporteur : Monsieur VIOLEAU (Ufcs-Fr)

Secteur : **COMMERCE**

Description : Litige relatif à **la pose d'un poêle à bois.**

Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir qu'un accord partiel a été trouvé entre les parties : le 16 avril 2009, la partie professionnelle est intervenue pour procéder au changement des plaques situées à l'intérieur du poêle ainsi qu'à l'enlèvement du goudron situé en partie basse. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission retient une proposition de conciliation partielle dans le cadre de la procédure simplifiée.

Réclamation n°9017 ; Rapporteur : Monsieur VIOLEAU (Ufcs-Fr)

Secteur : **ARTISANAT**

Description : Litige relatif à **la pose d'un revêtement de sol.**

Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir qu'un accord a été trouvé entre les parties : en date du 30 mai 2009, la partie professionnelle a reçu le consommateur dans son magasin pour le choix du revêtement de sol en remplacement du précédent. Le 18 juin 2009, les travaux ont été réalisés. Le consommateur est satisfait de cet accord. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission retient une proposition de conciliation dans le cadre de la procédure simplifiée.

Réclamation n°9034 ; Rapporteur : Monsieur VIOLEAU (Ufcs-Fr)

Secteur : **PRESTATAIRE DE SERVICES**

Description : Litige relatif à **une facturation non conforme au devis.**

Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir qu'un accord a été trouvé entre les parties : pour mettre fin au litige, la partie professionnelle a décidé de rembourser la totalité de la facture, soit 236.81€. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission retient une proposition de conciliation dans le cadre de la procédure simplifiée.

- La Commission a étudié les suites données à la proposition dégagée lors de ses précédentes réunions :

Réclamation n° 8101 étudiée lors de la réunion du 09/03/09,

Rapporteur Madame DEHERY (Ufcs-Fr)

Suite à la proposition formulée par la Commission en date du 9 mars 2009, un accord entre les parties a été trouvé. Un constat de conciliation après proposition est donc dressé par la Commission. En conséquence son action est terminée.

La Commission dresse un constat de conciliation après proposition.

Réclamation n° 8102 étudiée lors de la réunion du 09/03/09,

Rapporteur Madame DEHERY (Ufcs-Fr)

Suite à la proposition formulée par la Commission en date du 9 mars 2009, un accord entre les parties a été trouvé : un remboursement d'un montant de 119€ a été accordé au consommateur ainsi que la fourniture d'une courroie pour une auto portée. Un constat de conciliation après proposition est donc dressé par la Commission. En conséquence son action est terminée.

La Commission dresse un constat de conciliation après proposition.

- **Dans le cadre de la procédure de règlement amiable des litiges de consommation, la Commission prend acte de son dessaisissement, après l'instruction du rapporteur :**

Réclamation n°9024 ; Rapporteur : Monsieur ENGEL (Adéc)

Secteur : **PRESTATAIRE DE SERVICES**

Description : Litige relatif à **une livraison de bagage.**

Montant : -

Après examen du dossier par le rapporteur, la Commission dresse donc un constat de dessaisissement. En conséquence, son action est terminée.

La Commission dresse un constat de dessaisissement après l'instruction du rapporteur.

Réclamation n°9031 ; Rapporteur : Madame DEHERY (Ufcs-Fr)

Secteur : **VOYAGISTE**

Description : Litige relatif à **des difficultés d'embarquement.**

Montant : -

Après examen du dossier par le rapporteur, la Commission dresse donc un constat de dessaisissement. En conséquence, son action est terminée.

La Commission dresse un constat de dessaisissement après l'instruction du rapporteur

La Commission de Règlement des Litiges de Consommation a été instituée par arrêté ministériel du 20 décembre 1994.

COMPTE RENDU DE LA RÉUNION DE CONCILIATION 04/2009 DE LA CRLC 35
DU LUNDI 14 DECEMBRE 2009

Composition de la Commission :

Président : Monsieur BLANC
Assesseur Consommateur : Madame TOUCHAIS (Accl)
Assesseur Professionnel : Monsieur JOSSE (Cnpa)

- Dans le cadre de la procédure normale de conciliation, la Commission a examiné les :

Réclamation n°9058 ; Rapporteur : Madame LEJAS (Afoc)

Secteur : **PRESTATAIRE DE SERVICES**

Description : Litige relatif à **l'installation d'une batterie dans un ordinateur portable.**

Montant : -

Le consommateur est présent et le professionnel absent non excusé.

Au vu des pièces communiquées et après avoir entendu la partie consommateur, il apparaît que c'est à bon droit que la partie consommateur demande la remise en état de son ordinateur portable. A ce jour, la batterie posée par le professionnel est coincée dans l'ordinateur portable de la partie consommateur. Le procès-verbal ainsi rédigé sera adressé pour suites utiles au siège social de la partie professionnelle.

La Commission retient une proposition de conciliation (cette proposition est portée à la connaissance de la partie absente)

Réclamation n°9059 ; Rapporteur : Madame LE BRUN (Ufcs-Fr)

Secteur : **PRESTATAIRE DE SERVICES**

Description : Litige relatif à **l'interruption d'un abonnement de club de forme.**

Montant : -

Le consommateur est absent excusé et le professionnel absent.

Au vu des pièces communiquées et en l'absence excusée de la partie consommateur, la Commission s'étonne de l'absence d'un contrat précédant un certificat médical relatif à la pratique d'activité physique. C'est pourquoi, la Commission estime qu'un remboursement partiel d'un montant de 150 € est justifié.

La Commission retient une proposition de conciliation (cette proposition est portée à la connaissance des parties absentes)

Réclamation n°9088 ; Rapporteur : Monsieur ENGEL (Adéic)

Secteur : **PRESTATAIRE DE SERVICES**

Description : Litige relatif à **une nuitée d'hôtel.**

Montant : -

Le consommateur est présent et le professionnel absent excusé.

Au vu des pièces communiquées et après avoir entendu la partie consommateur et en l'absence excusée de la partie professionnelle, la Commission retient la demande de la partie consommateur et estime que, compte tenu de la situation vécue, un geste commercial d'un montant de 30 € peut-être envisagé en faveur de la partie consommateur.

La Commission retient une proposition de conciliation (cette proposition est portée à la connaissance de la partie absente)

Réclamation n°9060 ; Rapporteur : Monsieur VIOLEAU (Ufcs-Fr)

Secteur : **ARTISANAT**

Description : Litige relatif à **l'installation d'un assainissement autonome.**

Montant : -

Le consommateur est présent et le professionnel absent excusé.

Au vu des pièces communiquées et après avoir entendu la partie consommateur et en l'absence excusée de la partie professionnelle, la Commission accuse réception du courrier du 8 décembre 2009 de la partie professionnelle dans lequel elle s'engage à mettre fin aux désagréments subis par la partie consommateur.

Au vu de l'engagement de la partie professionnelle, la Commission estime que les travaux doivent être réalisés en conformité et en totalité avant le 31 mars 2010.

La Commission retient une proposition de conciliation (cette proposition est portée à la connaissance de la partie absente)

Réclamation n°9063 ; Rapporteur : Madame BOULANGER (Udaf)

Secteur : **ARTISANAT**

Description : Litige relatif à **la pose de carrelage.**

Montant : -

Le consommateur et le professionnel sont présents.

Après avoir entendu les parties présentes, la Commission retient l'accord des parties sur la tenue d'une expertise contradictoire relative à l'état du carrelage. La partie consommateur va donc déclarer ce sinistre auprès de son assureur dans le cadre de son assurance habitation. La partie professionnelle, quant à elle, est aussi d'accord pour faire intervenir une seconde fois son assurance dans le cadre de la garantie dommage ouvrage. Cette expertise devra être réalisée avant le 15 février 2010.

La Commission retient une proposition de conciliation

- Dans le cadre de la procédure simplifiée de règlement amiable, la Commission prend acte de l'accord des parties par le constat de conciliation simple :

Réclamation n°9065

Secteur : **PRESTATAIRE DE SERVICES**

Description : Litige relatif à **une facturation de frais de dédit.**

Montant : -

L'action de la Commission a favorisé la conciliation, à savoir qu'un accord a été trouvé entre les parties : l'annulation des frais de dédit d'un montant de 16.58 € et des remboursements de 17.03 € correspondants aux frais d'opposition sur prélèvement ainsi que de 4.37 € pour les frais postaux.

La Commission retient une proposition de conciliation dans le cadre de la conciliation simple.

- Dans le cadre de la procédure simplifiée de règlement amiable, la Commission prend acte de l'accord des parties communiqué par le rapporteur :

Réclamation n°9009 ; Rapporteur : Madame LE BRUN (Ufcs-Fr)

Secteur : **ARTISANAT**

Description : Litige relatif à **la reprise de travaux.**

Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation partielle, à savoir que la majorité des réparations souhaitées par la partie consommateur ont été effectuées, mis à part le changement du cache de réglage de la porte du pare douche. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission retient une proposition de conciliation partielle dans le cadre de la procédure simplifiée.

Réclamation n°9043 ; Rapporteur : Monsieur VIOLEAU (Ufcs-Fr)

Secteur : **INTERNET**

Description : Litige relatif à **une demande de remboursement de Free Plug.**

Montant : 99.97 €

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir que la partie professionnelle a décidé, afin de clore le litige, d'effectuer un remboursement de 99.97€. Le 7 octobre dernier, le consommateur a reçu le versement de cette somme. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission retient une proposition de conciliation dans le cadre de la procédure simplifiée.

Réclamation n°9069 ; Rapporteur : Monsieur VIOLEAU (Ufcs-Fr)

Secteur : **CREDIT**

Description : Litige relatif à **l'utilisation d'une carte Mastercard de crédit.**

Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir que le consommateur ayant décidé d'utiliser la carte Mastercard de crédit d'Intermarché dont le compte est géré par la banque Chabrières et le crédit par Sofinco n'a pas compris le fonctionnement du compte bancaire. Après avoir entendu les explications du rapporteur, le consommateur a été convaincu. Il est donc satisfait et le litige est clos. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission retient une proposition de conciliation dans le cadre de la procédure simplifiée.

Réclamation n°9062 ; Rapporteur : Madame LEJAS (Afoc)

Secteur : **INTERNET**

Description : Litige relatif à **la modification de contrat d'abonnement.**

Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir que la partie professionnelle a informé le consommateur qu'une régularisation de 105 € a bien été validée. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission retient une proposition de conciliation dans le cadre de la procédure simplifiée.

Réclamation n°9072 ; Rapporteur : Madame DEHERY (Ufcs-Fr)

Secteur : **ARTISANAT**

Description : Litige relatif à **la demande de changement d'un surrérateur.**

Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir que la partie professionnelle a remplacé le surrérateur et a fourni les documents relatifs aux appareils posés. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission retient une proposition de conciliation dans le cadre de la procédure simplifiée.

Réclamation n°9078 ; Rapporteur : Madame DEHERY (Ufcs-Fr)

Secteur : **CABLE**

Description : Litige relatif à **un dépôt de garantie.**

Montant : **75 €**

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir que la partie professionnelle a adressé en date du 29 octobre dernier un chèque de remboursement d'un montant de 75 € au consommateur. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission retient une proposition de conciliation partielle dans le cadre de la procédure simplifiée.

Réclamation n°9071 ; Rapporteur : Monsieur GOUPIL (Asseco-Cfdt)

Secteur : **ARTISANAT**

Description : Litige relatif à **des travaux de ravalement.**

Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir qu'un accord a été trouvé entre les parties : la partie professionnelle a refait à ses frais les enduits dégradés et s'est engagée à garantir les travaux durant 2 ans. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission retient une proposition de conciliation dans le cadre de la procédure simplifiée.

Réclamation n°9083 ; Rapporteur : Monsieur GOUPIL (Asseco-Cfdt)

Secteur : **INTERNET**

Description : Litige relatif à **un contrat.**

Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir qu'un accord a été trouvé entre les parties : la partie professionnelle annule la mise en demeure de payer la somme de 162.53 € et va adresser un chèque de remboursement de 103.45 € au consommateur. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission retient une proposition de conciliation dans le cadre de la procédure simplifiée.

Réclamation n°9087 ; Rapporteur : Monsieur GOUPIL (Asseco-Cfdt)
Secteur : **AUTOMOBILE**
Description : Litige relatif à l'achat d'un véhicule d'occasion.
Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir qu'un accord a été trouvé entre les parties : la partie professionnelle accepte de prendre en charge les réparations nécessaires à la bonne marche du véhicule et à prolonger la garantie de 6 mois concernant ces réparations. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission retient une proposition de conciliation dans le cadre de la procédure simplifiée.

- La Commission a étudié les suites données à la proposition dégagée lors de ses précédentes réunions :

**Réclamation n° 9038 étudiée lors de la réunion du 18/09/09,
Rapporteur Madame LEJAS (Afoc)**

Suite à la proposition formulée par la Commission en date du 18 septembre 2009, un accord entre les parties a été trouvé : la partie professionnelle a établi un chèque de remboursement d'un montant de 699€ en contrepartie de la restitution du VTT par le consommateur. Un constat de conciliation après proposition est donc dressé par la Commission. En conséquence son action est terminée.

La Commission dresse un constat de conciliation après proposition.

**Réclamation n° 9042 étudiée lors de la réunion du 18/09/09,
Rapporteur Monsieur VIOLEAU (Ufcs-Fr)**

Suite à la proposition formulée par la Commission en date du 18 septembre 2009, un accord entre les parties a été trouvé : le ventilateur convecteur a été réparé et fonctionne à ce jour. Un constat de conciliation après proposition est donc dressé par la Commission. En conséquence son action est terminée.

La Commission dresse un constat de conciliation après proposition.

**Réclamation n° 9033 étudiée lors de la réunion du 18/09/09,
Rapporteur Madame DEHERY (Ufcs-Fr)**

Suite à la proposition formulée par la Commission en date du 18 septembre 2009, la partie professionnelle n'a pas souhaité donner suite. Un constat de non-conciliation après proposition est donc dressé par la Commission. En conséquence son action est terminée.

La Commission dresse un constat de non-conciliation après proposition.

**Réclamation n° 9048 étudiée lors de la réunion du 18/09/09,
Rapporteur Madame BOULANGER (Udaf)**

Suite à la proposition formulée par la Commission en date du 18 septembre 2009, la partie professionnelle n'a pas souhaité donner suite. Un constat de non-conciliation après proposition est donc dressé par la Commission. En conséquence son action est terminée.

La Commission dresse un constat de non-conciliation après proposition.

**Réclamation n° 9051 étudiée lors de la réunion du 18/09/09,
Rapporteur Monsieur GOUPIL (Asseco-Cfdt)**

Suite à la proposition formulée par la Commission en date du 18 septembre 2009, les parties n'ont pas répondu dans le délai imparti. Un constat de non-conciliation après proposition est donc dressé par la Commission. En conséquence son action est terminée.

La Commission dresse un constat de non-conciliation après proposition.

- **Dans le cadre de la procédure de règlement amiable des litiges de consommation, la Commission prend acte de son dessaisissement, après l'instruction du rapporteur :**

Réclamation n°9045 ; Rapporteur : Madame DARIDE (Indecosa-Cgt)

Secteur : **COMMERCE**

Description : Litige relatif à **l'achat d'une paire de bottes.**

Montant : **49 €**

Après examen du dossier par le rapporteur, la Commission prend acte de son dessaisissement du fait que la partie consommateur n'a pas souhaité accepter la proposition faite par la partie professionnelle, à savoir se procurer pour 49 € d'achat dans le magasin de St Malo trois jours avant sa fermeture définitive ou se déplacer dans un magasin situé à Rennes dans les plus brefs délais. En conséquence, son action est terminée.

La Commission dresse un constat de dessaisissement après l'instruction du rapporteur.

Réclamation n°9075 ; Rapporteur : Madame LEJAS (Afoc)

Secteur : **TELEPHONIE**

Description : Litige relatif à **des modifications apportées à un abonnement.**

Montant : -

Après examen du dossier par le rapporteur, la Commission prend acte de son dessaisissement du fait que la position de la partie professionnelle est définitive. Par ailleurs, la partie professionnelle informe le consommateur de la possibilité de saisir, en dernier recours, le médiateur des communications électroniques. En conséquence, son action est terminée.

La Commission dresse un constat de dessaisissement après l'instruction du rapporteur