

mce

maison de la consommation et de l'environnement

centre technique départemental de la consommation

**B
I
L
A
N

A
N
N
U
E
L

2
0
0
8**

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

**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	3
L'équipe de la Commission	4
L'année 2008 : 86% de conciliation	5
La nature des litiges traités	7
La typologie des réclamations	9
Tableaux de répartition des réclamations et graphiques	10
Annexes	14
Comptes-rendus des réunions de conciliation	15

Le mot du Président

Aujourd'hui, la médiation et la conciliation sont vraiment dans l'air du temps : valorisées dans les discours et favorisées par la loi. Pour preuve le développement de nombreux médiateurs dans le domaine de la santé, de la téléphonie mobile, de l'énergie... Et parallèlement, la création de nouveaux services de médiation d'entreprise.

Dans ce contexte évolutif, on peut s'interroger sur la place d'une Commission comme la notre qui depuis 13 années poursuit, avec succès, une action de conciliation dans le domaine de la consommation.

En fait, la singularité de la Crlc 35 fait aussi sa force : son financement tripartite, son organisation paritaire et surtout, le service de proximité qu'elle rend aux consommateurs d'Ille-et-Vilaine. La Commission de règlement des litiges de consommation favorise ainsi l'égalité de traitement des citoyens du département.

La loi du 17 juillet 2008, en permettant la suspension des délais de prescription par le recours à la Crlc, vient renforcer sa position et constitue une véritable reconnaissance de son rôle et de ses missions.

Pour conclure, je ne peux que reprendre des propos fréquemment tenus depuis plus de 10 ans « où sont les freins qui retiennent le développement de structures comparables ? » Notre Commission prouve que cela est possible : *servir et concilier, il suffit de le vouloir.*

Le Président,
Michel BLANC

13 ans de fonctionnement de la Crlc 35, c'est :

- ◆ 1 879 dossiers instruits.
- ◆ Un taux de conciliation de 80%.
- ◆ Une procédure rapide (8 semaines en moyenne) et gratuite.
- ◆ Une équipe de 19 personnes associant professionnels et associations de consommateurs.
- ◆ 3 financeurs solidaires : État, Ville de Rennes, Conseil général.
- ◆ Le soutien technique de la Maison de la consommation et de l'environnement.

La CRLC 35 : une 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.

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 13 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.
- Son action repose également 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.

■ La Commission : un rôle social incontournable

- 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. La Commission reçoit des dossiers de consommateurs en situation de difficulté économique et sociale. Dans ce cadre, le secrétariat est en lien avec différents services sociaux et est à l'écoute des consommateurs. Cet accompagnement, permet notamment de déceler des situations relevant du surendettement et une réorientation vers les services compétents.
- La Commission favorise l'égalité de traitement des citoyens d'Ille-et-Vilaine en donnant accès à un service de conciliation à l'ensemble des habitants du département.

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 sont déployés. Après réception d'une plainte par 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 entre les parties, la Commission entérine cette solution 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 13 ans d'activité, la Commission a enregistré 1879 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	Total
Saisines	126	183	78	117	127	141	151	130	147	138	163	127	134	117	1879

La Commission est un maillon important dans la chaîne de règlement 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 2008

Le bilan d'activité de la Crlc 35 confirme cette année encore une stabilité de ses résultats de conciliation et son efficacité à parvenir à un règlement à l'amiable. Ces résultats sont issus d'une synergie de compétences et d'une volonté commune d'apporter un service de qualité aux consommateurs et professionnels :

■ Le rôle des rapporteurs associatifs

Le rouage essentiel du bon fonctionnement de la Commission est assuré grâce à une équipe constituée de 9 rapporteurs issus des associations de consommateurs (Adécic, Afoc, Asseco-Cfdt, Indecosa-Cgt, Udaf et Ufcs). Les rapporteurs produisent un travail de qualité dans les délais accordés favorisant ainsi la voie du dialogue. Leur expérience, leur technicité et leur compétence 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 un 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 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.

L'année 2008 : un taux de conciliation de 86 %

En 2008, la Commission a traité **117 réclamations réparties sur une fréquence moyenne de 10 saisines par mois**. A ces 117 réclamations, il convient d'ajouter **17 autres** de l'année 2007 qui étaient alors incomplètes ou en cours d'instruction par les rapporteurs. **134 réclamations** ont donc été examinées en 2008 : **69** réclamations ont été instruites par les rapporteurs, **48** ont été traitées par le secrétariat et **17** sont en cours d'instruction ou encore incomplètes.

Si l'on compare ces données à celles de l'année 2007, le taux moyen de conciliation des réclamations instruites par les rapporteurs connaît une augmentation (+ 8 %) du fait de l'entier succès de conciliation des dossiers relevant des secteurs de la téléphonie mobile – Internet, de la réparation automobile et du crédit assurance. L'on constate une baisse du nombre des saisines (-15 %) ; celles instruites par les rapporteurs et examinées en séances le sont également (- 20 %).

Répartition des 134 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>
69	48	17	134
51%	36%	13%	100%

Et plus en détail :

- ▶ **69 réclamations instruites : 86 % ont abouti à un constat de conciliation**
 - **59 constats de conciliation** (38 dans le cadre de la procédure simplifiée, 10 conciliations simples, 1 pendant la réunion de conciliation et 10 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.

- ▶ **48 réclamations examinées et traitées par le secrétariat de la Commission**
 - **23 réclamations classées sans suite** : pas de réponse au questionnaire dans le délai imparti de 2 mois.
 - **6 réclamations classées en incompétence d'attribution** ne s'agissant pas de litiges de consommation
 - **3 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.

- **8 réclamations orientées auprès d'une instance contentieuse** (Tribunal d'Instance).
- **8 réclamations orientées auprès d'une instance spécialisée** (Commission de conciliation du logement, Gdf, Euro Info Conso, Chambre des Notaires...).

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

La nature des litiges traités en 2008

Comme les années précédentes, nous notons l'afflux de réclamations issues de communes de l'agglomération rennaise ou de celles situées en milieu rural confirmant ainsi **la vocation véritablement départementale de la Commission**.

► **L'origine géographique du consommateur** saisissant la Commission se répartit comme suit :

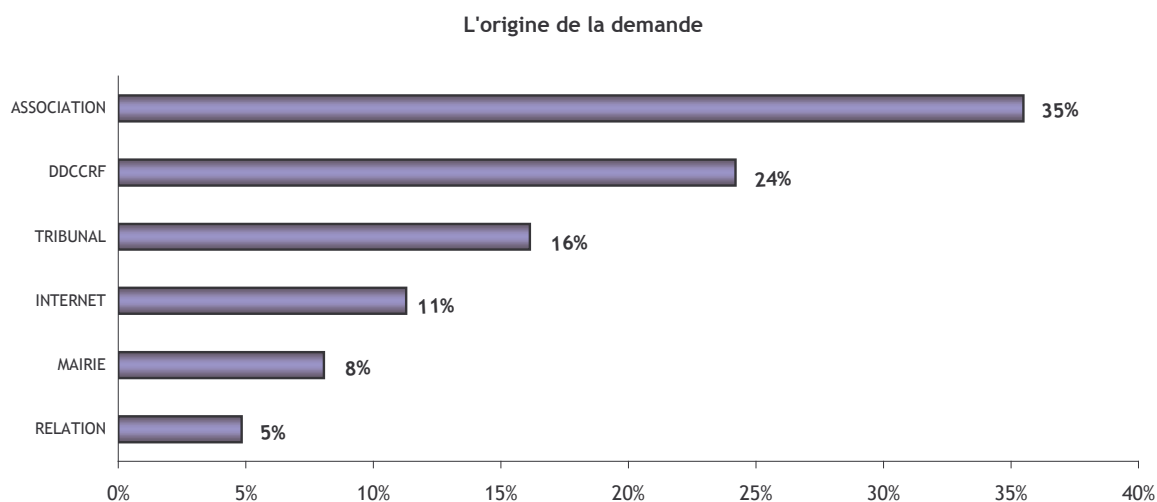
- 25 % Rennes,
- 68% dans le reste du département (dont 50 % dans l'agglomération rennaise),
- 7 % hors département.

► Concernant **l'origine des professionnels**, nous observons :

- 8 % de rennais,
- 60 % sur l'ensemble du département (dont 50 % sur l'agglomération rennaise),
- 32 % hors département.

La nature des réclamations suit les évolutions sociétales et technologiques. Les litiges relatifs aux nouvelles technologies se retrouvent à nouveau, pour cette année, en tête des plaintes des consommateurs. Ce secteur est encore une fois celui qui suscite le plus de mécontentements.

► **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), 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.



- **Les saisines** recouvrent un large éventail de domaines mais 3 secteurs (téléphonie et Internet – Commerce et Artisanat) concentrent à eux seuls 74 % des réclamations.

	Saisines		Taux de conciliation par secteurs d'activité	
Téléphonie - Internet	21	30%	21	100%
Commerce (dont 13% commerce en ligne)	17	25%	14	82%
Artisanat (dont 23% construction)	13	19%	8	62%
Réparation automobile	4	6%	4	100%
Cuisiniste	3	4%	3	100%
Auto-école	3	4%	2	67%
Déménagement	3	4%	2	67%
Pressing	2	3%	2	100%
Voyagiste	2	3%	2	100%
Crédit	1	1%	1	100%
Total	69	100%	59	
Taux de conciliation moyen		86%		

La typologie des réclamations

TELEPHONIE MOBILE – INTERNET : cette année, ce secteur se retrouve en tête du classement. Il représente le plus grand nombre de litiges (30% des saisines, respectivement 10% pour la téléphonie et 20% pour l'Internet). Les plaintes portent principalement sur la non prise en compte de la résiliation, la contestation de facture et l'absence totale ou partielle de fourniture du service. Depuis début 2008, ces litiges ont tous trouvé une solution de conciliation. Cela grâce à l'intervention efficace des rapporteurs et à la mise en place, par les entreprises du secteur, de points de contact privilégiés réservés aux associations de consommateurs.

COMMERCE : ce secteur, regroupe le commerce en ligne et le commerce traditionnel. Le taux de conciliation dans ce domaine est de 82% . Celui-ci est en nette progression, alors même que les dossiers traités sont plus complexes. Concernant le commerce en ligne, les litiges sont liés au défaut de livraison, au retard et au non-remboursement. Ces derniers ont été malgré tout résolus à près de 90 % car depuis les mesures de la loi Châtel relatives à la vente à distance du 3 janvier 2008, les droits des consommateurs ont été améliorés. Le commerce traditionnel, quant à lui, connaît une stabilité de son taux de conciliation et les sources de mécontentements restent toujours concentrées autour du non-respect des obligations contractuelles par le professionnel, d'une prestation de service non assurée, d'un service client inefficace, du refus d'exécuter la garantie...

ARTISANAT : ce secteur, concerne les litiges avec les artisans et ceux du domaine de la construction. Il se trouve une nouvelle fois placé dans le trio de tête des réclamations. Son taux de conciliation est en diminution (-22%). Néanmoins, il reste plutôt satisfaisant au regard de la complexité et de la technicité des dossiers relevant du domaine de la construction. Les litiges portent principalement sur les difficultés rencontrées avec un constructeur dans l'exécution d'un contrat ou encore dans l'application des garanties après réception du bien. Les consommateurs sont satisfaits de voir leur dossier se régler car les enjeux financiers sont souvent très importants et des poursuites judiciaires longues et coûteuses leur sont ainsi évitées. Quant aux litiges avec les artisans, ils sont de tous ordres : dépassement du montant du devis, malfaçons, suivi des travaux, abandon de chantier en cours... et même si leurs enjeux financiers sont souvent modestes, ils empoisonnent la vie des consommateurs car ils traînent en longueur. Le secteur de l'artisanat demande aux rapporteurs un savoir-faire particulier dans l'apaisement des conflits interpersonnels qui sont plus importants (intensité et durée) dans ce domaine.

REPARATION AUTOMOBILE : ce secteur ne représente plus désormais que 6% des réclamations. Cependant, cette année, malgré la complexité de ce secteur soumis à un ensemble d'obligation, les 4 dossiers traités par les rapporteurs ont tous trouvé une solution de conciliation et cela, du fait de la bonne volonté du professionnel dans l'acceptation d'un compromis. Les litiges portent essentiellement sur des facturations de réparations imprévues et des réparations mal effectuées.

PRESTATION DE SERVICES : ce secteur regroupe les litiges avec les cuisinistes, les auto-écoles, les déménageurs, les pressings et les voyagistes. Toutes rubriques confondues, il représente 18% des réclamations avec un taux global de conciliation de 83%. Les dossiers relevant des cuisinistes, pressings et voyagistes se règlent tous avec succès. Ils proviennent le plus souvent du non-respect des obligations par le professionnel. Ceux de l'auto-école et du déménagement ont à part égale concilié à hauteur de 67 %, les 33 % restants ont été réorientés vers les tribunaux du fait d'un désaccord persistant entre les parties.

CREDIT : avec seulement 1 dossier relatif à une offre de prêt, ce litige a été résolu en partenariat avec le service de médiation du groupe. L'absence de saisine pour des problèmes bancaires est liée au fait que la Commission ne peut se substituer à l'instance nationale de médiation bancaire.

Tableaux de répartition des réclamations et graphiques

- ↳ Répartition des réclamations du 1^{er} mai 1995 au 31 décembre 2008.
- ↳ Répartition des réclamations du 1^{er} janvier 2008 au 31 décembre 2008.
- ↳ *Répartition des réclamations examinées en 2008 lors des réunions de conciliation. (graphique)*
- ↳ *Répartition des saisines de la Crlc 35 en 2008. (graphique)*

Répartition des réclamations du 1^{er} mai 1995 au 31 décembre 2008

SAISINES DE LA CRLC 35			
Enregistrement des courriers de réclamations adressés à la Crlc		1879	100%
Réclamations classées sans suite (pas de réponse au questionnaire)		370	20%
Réclamations encore incomplètes (en attente dossier complet)	4		
Réclamations en cours d'instruction ou instruites par les rapporteurs :			
- en cours d'instruction	5		
- déposées et non encore examinées en réunion de conciliation	4		
- Examinées en réunion de conciliation et en attente de la décision des parties	4	17	1%
Réclamations irrecevables et réorientées soit auprès d'une instance spécialisée de règlement amiable des litiges de consommation ou après des juridictions :		342	18%
- Incompétence d'attribution (litiges entre professionnels, droits de la famille, etc...)	172		
- Incompétence territoriale (consommateur et professionnel ne résidant pas dans le département 35)	98		
- Instance contentieuse	34		
- Instance spécialisée (la Poste, Commission des baux d'habitation, Edf-Gdf)	38		

REUNIONS DE CONCILIATION DE LA CRLC			
Nb de réunions de la Crlc		113	
Réclamations examinées en réunions dont (y compris dossiers instruits dans le cadre de la procédure simplifiée) :		1150	61%
Constats de conciliation :		933	
- dans le cadre de la procédure simplifiée	528		
- conciliation simple (l'action du rapporteur a favorisé la conciliation rapide)	121		
- pendant la réunion de conciliation	122		
- suite à proposition acceptée	162		
Constats de non conciliation :		217	
- pendant la réunion	39		
- suite à proposition refusée	178		

Constats de conciliation	933	81%
Constats de non-conciliation	217	19%

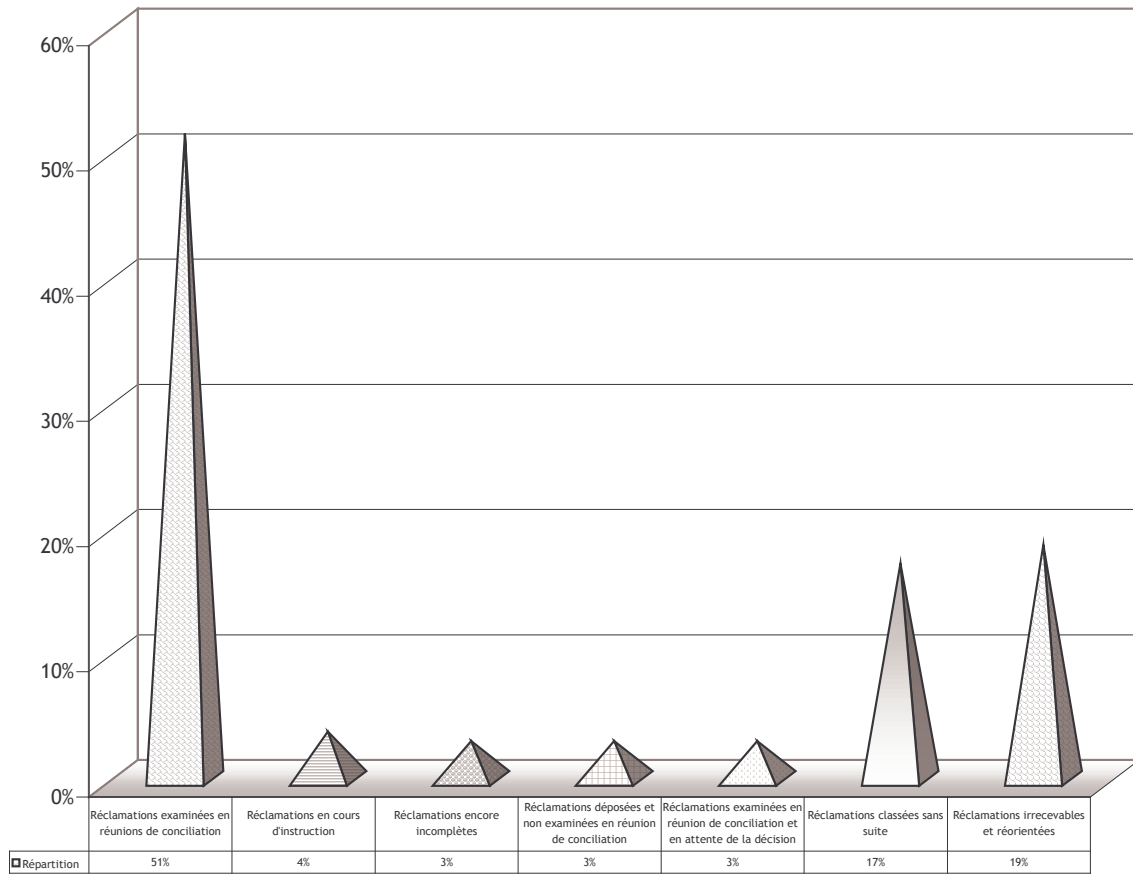
Répartition des réclamations du 1^{er} janvier au 31 décembre 2008

SAISINES DE LA CRLC 35			
Enregistrement des courriers de réclamations adressés à la Crlc	117	134	100%
Réclamations 2007 en cours d'instruction par les rapporteurs traitées en 2008	17		
Réclamations classées sans suite (pas de réponse au questionnaire)	23		17%
Réclamations encore incomplètes (en attente dossier complet)	4		
Réclamations en cours d'instruction ou instruites par les rapporteurs :			
- en cours d'instruction	5		
- déposées et non encore examinées en réunion de conciliation	4		
- Examinées en réunion de conciliation et en attente de la décision des parties	4	17	13%
Réclamations irrecevables et réorientées soit auprès d'une instance spécialisée de règlement amiable des litiges de consommation ou après des juridictions :		25	19%
- Incompétence d'attribution (litiges entre professionnels, droits de la famille, etc...)	6		
- Incompétence territoriale (consommateur et professionnel ne résidant pas dans le département 35)	3		
- Instance contentieuse	8		
- Instance spécialisée (Commission des baux d'habitation, Gdf, Chambre des Notaires, Euro Info Conso...)	8		

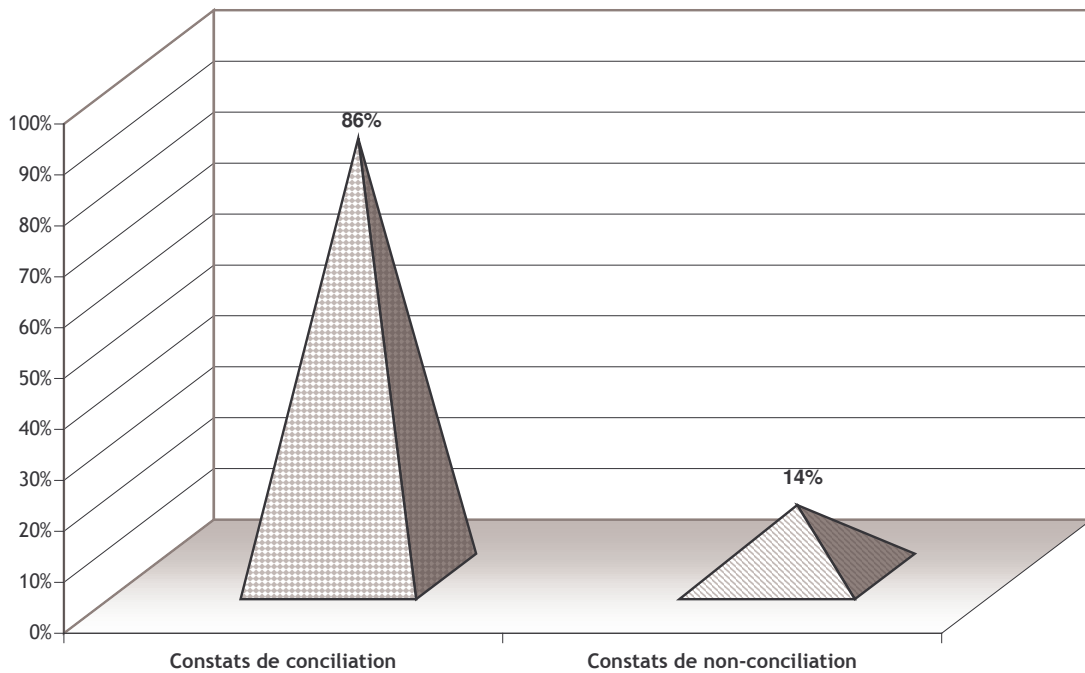
REUNIONS DE CONCILIATION DE LA CRLC			
Nb de réunions de la Crlc	6		
Réclamations 2007-2008 examinées en réunions dont (y compris dossiers instruits dans le cadre de la procédure simplifiée) :		69	51%
Constats de conciliation :	59		
- dans le cadre de la procédure simplifiée	38		
- conciliation simple (l'action du rapporteur a favorisé la conciliation rapide)	10		
- pendant la réunion de conciliation	1		
- suite à proposition acceptée	10		
Constats de non conciliation :	10		
- pendant la réunion	0		
- suite à proposition refusée	10		

Constats de conciliation	59	86%
Constats de non-conciliation	10	14%

Répartition des saisines de la Crlc 35 en 2008

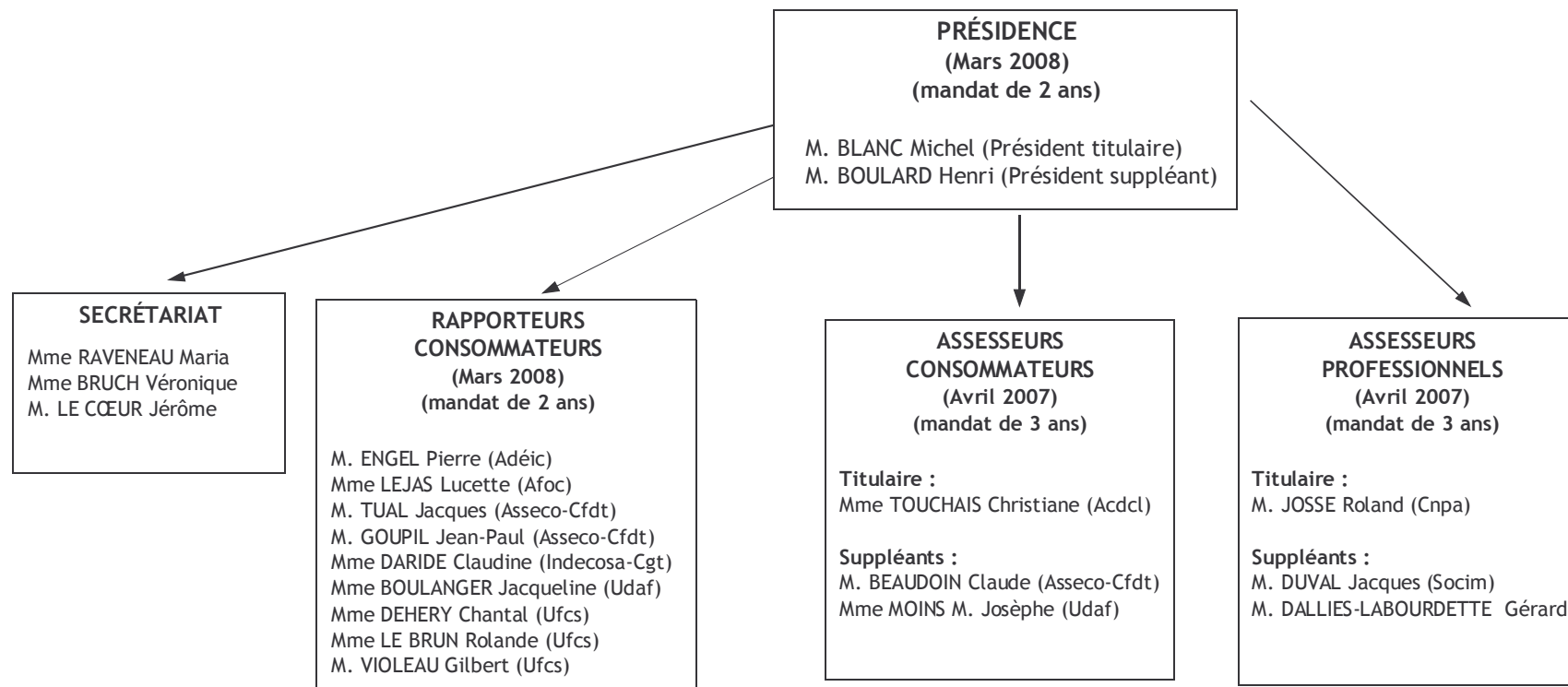


Répartition des réclamations examinées en 2008 en réunions de conciliation



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

ORGANIGRAMME DES MEMBRES DE LA COMMISSION DE RÈGLEMENT DES LITIGES DE CONSOMMATION D'ILLE-ET-VILAINE ANNÉE 2008



Une offre de téléphonie sans appels !

En mai 2008, M. L. a souscrit une offre ADSL + téléphone auprès d'un fournisseur d'accès à Internet. 2 mois plus tard, la ligne téléphonique est inopérante. M. L. le signale à plusieurs reprises, mais l'opérateur continue de facturer ce service. Suivant les conditions particulières du contrat, le consommateur demande donc la résiliation de son abonnement. Le fournisseur prend acte de cette décision et en conséquence, facture des frais de résiliation au consommateur. M. L. fait donc appel à la Crlc 35 qui rappelle les termes du contrat et le respect de la procédure par le consommateur. Le fournisseur en prend acte et procède au remboursement de la somme de 54.60 €.

Dossier suivi par l'Adéic

Une facture d'eau gonflée !

En juillet 2008, une société a prélevé par erreur la somme de 121.88 € sur le compte de M. L correspondant à une facturation de consommation d'eau. Le consommateur a tout de suite alerté la société pour l'en informer et demander le remboursement de cette somme. Après plusieurs appels téléphoniques et un déplacement au site de la société, le litige de M. L. persiste. Le consommateur décide donc de confier son dossier à la Crlc 35. Au mois d'octobre, un virement correspondant à la somme indûment prélevée a été effectué, sans explication de la part de la société.

Dossier suivi par l'Asseco-Cfdt

Une connexion Internet plus que limitée !

Depuis la souscription d'une offre ADSL et téléphonie en octobre 2003, M. G. rencontre des coupures très régulières. Malgré de nombreuses relances, le problème n'est toujours pas solutionné. A cela vient s'ajouter en 2007, un problème de facturation engendrant un impayé et la coupure de la ligne téléphonique. Le consommateur décide donc de confier son dossier à la Crlc 35. Dans un premier temps, le fournisseur a informé M. G. qu'il ne pouvait accéder favorablement à sa demande du fait que la fréquence de ses appels vers la Hotline ne justifie pas un geste commercial. L'action de la Commission a favorisé la conciliation, à savoir que le fournisseur a reconnu que le consommateur avait régulièrement contacté les services techniques afin de signaler le dysfonctionnement et que pour clore le litige, il a procédé à l'annulation de la facturation d'un montant total de 221.81 €.

Dossier suivi par l'Asseco-Cfdt

Un rabet plutôt béton !

En avril 2008, M. B. a loué un rabet à béton pour une journée. A ce titre, la société de location lui a établi un contrat de location comprenant le tarif journalier plus l'assurance, soit un montant total de 88 € HT. Après utilisation, M. B. a remis le matériel en bon état de fonctionnement et a réglé la facture. Or, de retour à son domicile, il a constaté que la société lui avait facturé en sus 60 € HT un «forfait molette». Le consommateur a donc demandé des explications sur cette facturation et en réponse, la société lui a indiqué que cette information lui avait été donnée oralement et qu'aucun remboursement ne lui serait accordé. M. B. a donc confié son dossier à la Crlc 35 qui a indiqué au professionnel que le montant total de la facture dépassant 150 €, un devis aurait dû être établi et que ce «forfait molette» n'était pas mentionné sur le contrat de location. En conséquence, la société a procédé au remboursement de la somme trop perçue, soit 71.76 € TTC.

Dossier suivi par l'Afoc

Arrêt sur image !

En novembre 2007, Mme T. a souscrit un contrat Internet auprès d'un fournisseur proposant un abonnement gratuit de 3 mois à Canal Plus et Canalsat. La Connexion au câble n'a pu se réaliser par le technicien du fait de problème technique. Ne pouvant bénéficier de ce service gratuit, Mme T. a de suite prévenu l'opérateur de sa volonté de résilier. Passé le délai de gratuité, elle s'est vue malgré tout débiter sur son compte la somme de 66.80 €. La consommatrice a adressé plusieurs courriers demandant le remboursement de ce prélèvement, sans succès. Elle a donc saisi la Crlc 35 qui a dégagé une solution de conciliation, à savoir que l'opérateur a confirmé la résiliation de cet abonnement et a donc procédé au remboursement du montant indûment prélevé.

Dossier suivi par l'Indecosa-Cgt

Un « relooking de décoration intérieure » qui se fait attendre !

Mme B. a fait appel à une société de décoration intérieure en avril 2007 pour un relooking de son salon et de son séjour. Avant la visite conseil sur place du professionnel, la consommatrice a réglé la facture d'un montant de 2 212.60 €. La remise du projet de décoration devait être adressé à Mme B. sous 30 jours. Passé ce délai, la consommatrice a adressé plusieurs courriers de relance sans effets. Elle a donc saisi la Crlc 35 qui à son tour a pris plusieurs contacts avec la partie professionnelle. Cette dernière l'a informé que suite à une reprise de gérance à compter de février 2008, le dossier de Mme B. est resté inachevé. La partie professionnelle s'engage donc à finaliser son dossier et à l'adapter en fonction de nouveautés des produits.

Dossier suivi par l'Udaf

Un appareil photo numérique sous-marin !

En mars 2008, Mme C., n'ayant pas les connaissances nécessaires pour l'acquisition d'un appareil photo numérique a demandé conseil auprès d'un responsable du rayon photos d'un magasin. Il l'a orienté vers un modèle qu'elle a acheté au prix de 248.10 €. A son domicile, Mme C. a des difficultés pour prendre les photos qui ne sont pas nettes. Après avoir effectué des recherches sur Internet, elle réalise que cet appareil est recommandé pour les prises de vues sous-marines. Après une fin de non recevoir de la part du professionnel, elle confie son dossier à la Crlc 35. Après plusieurs échanges, une conciliation est trouvée, à savoir que le magasin accepte d'échanger le matériel contre un autre appareil photo choisi par Mme C. et les frais de livraison pris en charge par le magasin.

Dossier suivi par l'Ufcs

Une faïence défailante !

En mai 2007, M. L. a passé commande d'une cuisine aménagée avec la pose de faïence murale en crédence imitant un mur en pierre. Les travaux effectués, le consommateur constate des défauts de finition et le signale de suite au professionnel. Ce dernier lui fait remarquer que lors de la signature du certificat de fin de travaux et de réception, seuls deux points non conformes étaient indiqués mais n'étaient pas en relation avec la pose de la faïence. Par ailleurs, le professionnel propose à titre de geste commercial une reprise esthétique des travaux de finition par une cornière inox. Cette proposition ne satisfaisant pas le consommateur, ce dernier fait appel à la Crlc 35. La partie professionnelle, dans le cadre de bonne relation commerciale, dit rester ouverte à toute proposition ou suggestion de la part du consommateur. Pour mettre un terme définitif au litige, une proposition de conciliation est retenue, à savoir le remboursement de la fourniture de la faïence et sa pose par un autre artisan sur production de facture.

Dossier suivi par l'Ufcs

Une garantie dommage pneumatique en roue libre !

En août 2006, M. R. fait l'acquisition de 2 pneus accompagnés d'une offre de garantie dommages pneumatiques d'une durée de 2 ans. 12 mois se sont écoulés et lors d'un départ en vacances, M. R. subit une crevaison et se voit dans l'obligation de changer son pneu. Dès son retour, il retourne chez son garagiste en lui présentant la facture de 132.40 € pour remboursement. Ce dernier, après renseignement, l'informe que les frais de prestation ont déjà été engagés et que les conditions générales de l'offre prévoient que « *pour toute demande SOS et avant d'engager des frais, l'adhérent doit préalablement et obligatoirement appeler un numéro vert pour ouvrir un dossier de prise en charge. Sans appel préalable, aucune demande ne sera prise en charge* ». Le consommateur n'est pas satisfait de la réponse apportée et confie donc son dossier à la Crlc 35 qui demande un geste commercial. Après plusieurs échanges, le professionnel accepte un compromis et verse donc à M. R. un montant correspondant à 50% du remplacement du pneu.

Dossier suivi par l'Ufcs

Durant l'année 2008, 6 réunions de conciliation se sont tenues : soit au total 69 réclamations examinées (y compris celles instruites dans le cadre de la procédure simplifiée).

Dans le détail, ces réclamations se décomposent comme suit :

- 86 % débouchant sur un constat de conciliation,
- 14 % débouchant sur un constat de non-conciliation.

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

**COMPTE RENDU DE LA RÉUNION DE CONCILIATION 01/2008 DE LA CRLC 35
DU LUNDI 28 JANVIER 2008**

Composition de la Commission :

Président : Monsieur BLANC
Assesseur Consommateur : Madame MOINS (Udaf)
Assesseur Professionnel : Monsieur DALLIES-LABOURDETTE

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

Réclamation n°7125 ; Rapporteur : Monsieur TUAL (Asseco-Cfdt)

Secteur : Commerce
Description : Litige relatif à la réalisation d'un portail.
Montant : 2132.20 €
La consommatrice et le professionnel sont présents.

Après avoir entendu les parties présentes et pris connaissance du dossier, la Commission retient que la partie professionnelle rappelle que pour permettre de respecter la largeur du portail de 3 mètres, le deuxième vantail sera plus grand que le premier. De plus, la partie professionnelle propose pour mettre un terme définitif au litige la facturation à prix coûtant du vantail à remplacer au domicile de la consommatrice, soit la somme de 550 € TTC. La partie consommateur, quant à elle, fera son affaire de tous les agencements des abords du portail. Le paiement se fera après l'installation par la consommatrice après vérification de la largeur de 3 mètres. Ces travaux seront à réaliser au plus tard le 31 mars 2008 en fonction des conditions météorologiques.

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°7113 ; Rapporteur : Monsieur TUAL (Asseco-Cfdt)

Secteur : Prestataire de services
Description : Litige relatif à un devis estimatif d'extension d'habitation.
Montant : -
La consommatrice et le professionnel sont présents.

Après avoir entendu les parties présentes et pris connaissance du dossier, la Commission retient que pour mettre un terme définitif au litige, la partie consommateur accepte le contrat de mission partiel (phase A en date du 2 juillet 2007 d'un montant de 4815 € HT) moins l'étude de faisabilité et un acompte de 3000 € TTC et que cette somme restante soit versée sur un compte bloqué et levée à l'obtention du permis de construire. En conséquence, la partie consommateur propose de régler les 4815 € HT plus les frais de photocopies d'un montant de 663.06€ TTC. Les deux parties devront se mettre d'accord sur la présentation du dossier afin d'obtenir le permis de construire (le 31 mars 2008 au plus tard : date limite du dépôt du permis).

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°7122 ; Rapporteur : Madame BOULANGER (Udaf)

Secteur : Artisanat
Description : Litige relatif à des travaux de démoussage simple sur toiture.
Montant : -
Les consommateurs sont présents et le professionnel absent excusé.

Au vu des pièces communiquées et après avoir entendu la partie consommateur et en l'absence de la partie professionnelle, la Commission note que c'est à bon droit que la partie consommateur retient en réserve la somme de 1000 € compte tenu de l'absence de procès-verbal d'achèvement des travaux.

De plus, la Commission constate que des dégâts occasionnés sur la toiture (souche de la cheminée abîmée) par la partie professionnelle n'ont pas été réparés et que le traitement de type technicide + demeure à ce jour inefficace. En conséquence, le chantier n'est pas terminé et le solde de la facture ne doit pas être versé.

La Commission demande à la partie professionnelle d'exécuter le parfait achèvement des travaux d'ici au 31 mars 2008 ou d'attester par écrit l'abandon des travaux et le renoncement aux 1000 € restants.

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°7114 ; Rapporteur : Monsieur ENGEL (Adéc)

Secteur : Artisanat

Description : Litige relatif à des travaux de maçonnerie.

Montant : -

Les consommateurs sont présents et le professionnel absent excusé.

Au vu des pièces communiquées et après avoir entendu la partie consommateur et en l'absence de la partie professionnelle, la Commission retient qu'en dépit du courrier du groupe HEBERT reçu le 24 janvier 2008 et de la fin de non recevoir de la partie professionnelle, les désordres semblent provenir de l'absence de joint et ont été constatés par un professionnel du bâtiment. En conséquence, dans un souci de conciliation, la Commission estime qu'un geste commercial à hauteur de 50% du montant total de la facture de Véolia (1577.48 €) pourrait être pris en charge par la partie professionnelle.

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°7071 ; Rapporteur : Monsieur VIOLEAU (Ufcs)

Secteur : Commerce

Description : Litige relatif à une rénovation de volets et fenêtres.

Montant : 21525 €

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 estime que les travaux ont bien avancé mais qu'il reste des imperfections à retoucher (fenêtre ne fermant pas, poignée à clés, coup de meuleuse sur le montant d'une fenêtre). De son côté, la partie professionnelle estime que le litige est en cours de résolution et concernant le problème du coup de meuleuse, il sera résolu par une retouche. En conséquence, les deux parties s'engagent à mettre un terme définitif au litige d'ici le 31 mars 2008.

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°7072 ; Rapporteur : Madame DEHERY (Ufcs)

Secteur : Commerce

Description : Litige relatif à l'achat d'une tondeuse.

Montant : 152 €

Le consommateur et le professionnel sont présents.

Après avoir entendu les parties présentes et pris connaissance du dossier, la Commission retient que pour mettre un terme définitif au litige, la partie professionnelle propose un bon d'achat de 100 € à la partie consommateur. La partie consommateur, quant à elle, demande un délai de réflexion de un mois pour accepter ou refuser cette proposition.

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.

- 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° 7073 ; Rapporteur : Monsieur TUAL (Asseco-Cfdt)
Secteur : Prestataire de services
Description : Litige relatif à une chaudière murale à gaz présentant des pannes à répétition.
Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation partielle, à savoir que la partie professionnelle est intervenue sur la chaudière pour changer les pièces susceptibles d'être à l'origine des pannes. 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° 7082 ; Rapporteur : Madame LE BRUN (Ufcs)
Secteur : Commerce en ligne
Description : Litige relatif à l'achat d'un ordinateur.
Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir que la partie professionnelle a accepté de convertir le bon d'achat de 500.88 € en chèque de remboursement à la satisfaction du plaignant. 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° 7112 ; Rapporteur : Monsieur VIOLEAU (Ufcs)
Secteur : Artisanat
Description : Litige relatif à la pose d'un revêtement sol sur escalier.
Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir que la partie professionnelle a procédé au changement du revêtement de sol sur un escalier à la satisfaction du plaignant. 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 déçagée lors de ses précédentes réunions :

Réclamation n° 7078 étudiée lors de la réunion du 19/11/07,
Rapporteur Madame DEHERY (Ufcs)

Suite à la proposition formulée par la Commission en date du 19 novembre 2007, un accord a été déçagé entre les deux parties. 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° 7063 étudiée lors de la réunion du 19/11/07,
Rapporteur Monsieur TUAL (Asseco-Cfdt)

Suite à la proposition formulée par la Commission en date du 19 novembre 2007, aucun accord n'a pu être trouvé entre les deux parties. 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° 7110 étudiée lors de la réunion du 17/12/07,
Rapporteur Madame DEHERY (Ufcs)

Suite à la proposition formulée par la Commission en date du 17 décembre 2007, un accord a été déçagé entre les deux parties. 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° 7106 étudiée lors de la réunion du 17/12/07,

Rapporteur Madame LE BRUN (Ufcs)

Suite à la proposition formulée par la Commission en date du 17 décembre 2007, la partie professionnelle ne s'est pas manifestée. Aucun accord n'a pu être dégagé entre les parties. 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° 7080 étudiée lors de la réunion du 17/12/07,

Rapporteur Madame BOULANGER (Udaf)

Suite à la proposition formulée par la Commission en date du 17 décembre 2007, aucun accord n'a pu être trouvé entre les deux parties. 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.

**COMPTE RENDU DE LA RÉUNION DE CONCILIATION 02/2008 DE LA CRLC 35
DU LUNDI 17 MARS 2008**

Composition de la Commission :

Président : Monsieur BOULARD
Assesseur Consommateur : Madame TOUCHAIS (Acdcl)
Assesseur Professionnel : Monsieur JOSSE (Cnpa)

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

Réclamation n° 7130 ; Rapporteur : Madame DEHERY (Ufcs)

Secteur : Artisanat
Description : Litige relatif à la réalisation de travaux dans un appartement.
Montant : 707.01 €

La consommatrice et le professionnel sont présents.

Après avoir entendu les parties présentes et pris connaissance du dossier, la Commission retient que pour mettre un terme définitif au différend, la partie professionnelle accepte le remboursement du différentiel du métrage du parquet soit la somme de 707.01 € TTC. Par ailleurs, la partie professionnelle s'engage à fournir le descriptif exact du parquet posé dans la salle de bain à la partie consommateur.

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° 7131 ; Rapporteur : Madame LEJAS (Afoc)

Secteur : Commerce
Description : Litige relatif à l'achat d'un téléviseur.
Montant : -

Le consommateur est absent excusé et le professionnel présent.

Au vu des pièces du dossier et après avoir entendu la partie professionnelle et en l'absence excusée de la partie consommateur, la Commission retient que la partie professionnelle a déjà procédé, par l'intermédiaire de la société LOEWE, à un geste commercial en accordant une extension de garantie de un an supplémentaire et ce, jusqu'au 30 novembre 2008. Cette extension de garantie a été acceptée par le consommateur. Par ailleurs, il est important de noter que lors de l'immobilisation de l'appareil, un téléviseur LCD Samsung 32 pouces a été prêté à la partie consommateur. De plus, 2 cartes principales ont été changées gratuitement. En conséquence, estimant avoir fait le nécessaire en tant que revendeur, la partie professionnelle ne souhaite pas accéder favorablement à une autre forme de demande d'indemnisation.

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° 7096 ; Rapporteur : Madame DEHERY (Ufcs)

Secteur : Internet
Description : Litige relatif à la fourniture d'un accès à l'Internet et à la téléphonie.
Montant : -

Le consommateur est présent et le professionnel absent.

Au vu des pièces communiquées et après avoir entendu la partie consommateur et en l'absence de la partie professionnelle, la Commission retient que le consommateur n'a jamais pu profiter de la prestation prévue au contrat (Free Box Only), soit un accès à l'Internet et à la téléphonie, et ce malgré la mise en demeure faite par le consommateur de fournir ce service. En conséquence, le consommateur a résilié le 10 septembre 2007 son contrat comme stipulé dans les conditions générales et a renvoyé son matériel dans les temps et réceptionné le 14 septembre 2007 par Free. Au vu des ces éléments, la Commission estime que c'est à bon droit que la partie consommateur ne doit pas régler les 2 mois d'abonnement (octobre et novembre 2007) à la partie professionnelle du fait que cette dernière n'a jamais rempli son obligation de résultat, à savoir la fourniture d'un accès Internet et la téléphonie.

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.

- 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° 8017 ; Rapporteur : Monsieur TUAL (Asseco-Cfdt)

Secteur : Automobile

Description : Litige relatif à l'achat d'un véhicule neuf.

Montant : 300 €

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° 8002 ; Rapporteur : Madame BOULANGER (Udaf)

Secteur : Commerce

Description : Litige relatif à l'achat d'une machine à coudre.

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° 7128 ; Rapporteur : Madame BOULANGER (Udaf)

Secteur : Prestataire de services

Description : Litige relatif à la commande d'un dossier relooking décoration d'intérieur.

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° 7127 ; Rapporteur : Monsieur ENGEL (Adéc)

Secteur : Prestataire de services

Description : Litige relatif à la facturation d'une prestation.

Montant : 27.35 €

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir que la partie professionnelle a confirmé que les frais de 27.35 € seront déduits de la prochaine facture. 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° 8010 ; Rapporteur : Monsieur VIOLEAU (Ufcs)

Secteur : Prestataire de services

Description : Litige relatif à l'installation d'un décodeur pour capter des chaînes de télévision étrangères.

Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir que la partie professionnelle a effectué les réparations nécessaires en date du 4 mars 2008. 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° 7120 ; Rapporteur : Madame LEJAS (Afoc)

Secteur : Téléphonie

Description : Litige relatif à l'activation d'une offre de téléphonie.

Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation partielle, à savoir que la partie professionnelle a procédé au remboursement de l'ouverture de la ligne France Télécom (55 €) ainsi qu'à un virement bancaire d'un montant de 23.79 €. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

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

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

Réclamation n° 7126 ; Rapporteur : Madame LE BRUN (Ufcs)

Secteur : Commerce

Description : Litige relatif à l'achat d'une machine lavante-séchante.

Montant : -

En l'absence des parties à la réunion de conciliation, la Commission se dessaisit du dossier et dresse donc un constat de carence. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission dresse un constat de carence.

- 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° 8018 ; Rapporteur : Madame BOULANGER (Udaf)

Secteur : Pressing

Description : Litige relatif au dépôt d'un vêtement.

Montant : -

La Commission prend acte de son dessaisissement du fait que la partie consommateur ne souhaite pas poursuivre son action. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission dresse un constat de dessaisissement

Réclamation n° 7100 ; Rapporteur : Madame LEJAS (Afoc)

Secteur : Commerce

Description : Litige relatif à la commande de chenils.

Montant : -

La Commission prend acte de son dessaisissement du fait qu'aucun accord n'a pu être trouvé. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission dresse un constat de dessaisissement

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

Réclamation n° 7038 étudiée lors de la réunion du 19/11/07,

Rapporteur Madame DEHERY (Ufcs)

Suite à la proposition formulée par la Commission en date du 19 novembre 2007, un chèque de remboursement d'un montant de 1620 € a été adressé à la partie consommateur. 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° 7072 étudiée lors de la réunion du 28/01/08,

Rapporteur Madame DEHERY (Ufcs)

Suite à la proposition formulée par la Commission en date du 28 janvier 2008, un bon d'achat d'une valeur de 100 € a été mis à la disposition de la partie consommateur. 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° 7071 étudiée lors de la réunion du 28/01/08,

Rapporteur Monsieur VIOLEAU (Ufcs)

Suite à la proposition formulée par la Commission en date du 28 janvier 2008, un accord a été trouvé entre les parties. 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° 7114 étudiée lors de la réunion du 28/01/08,
Rapporteur Monsieur ENGEL (Adéic)**

Suite à la proposition formulée par la Commission en date du 28 janvier 2008, aucun accord n'a pu être dégagé entre les parties. 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° 7122 étudiée lors de la réunion du 28/01/08,
Rapporteur Madame BOULANGER (Udaf)**

Suite à la proposition formulée par la Commission en date du 28 janvier 2008, aucun accord n'a pu être dégagé entre les parties. 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° 7113 étudiée lors de la réunion du 28/01/08,
Rapporteur Monsieur TUAL(Asseco-Cfdt)**

Suite à la proposition formulée par la Commission en date du 28 janvier 2008, aucun accord n'a pu être dégagé entre les parties. 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° 7125 étudiée lors de la réunion du 28/01/08,
Rapporteur Monsieur TUAL(Asseco-Cfdt)**

Suite à la proposition formulée par la Commission en date du 28 janvier 2008, la partie consommateur n'a pas souhaité donner suite. 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.

**COMPTE RENDU DE LA RÉUNION DE CONCILIATION 03/2008 DE LA CRLC 35
DU LUNDI 19 MAI 2008**

Composition de la Commission :

Président : Monsieur BLANC
Assesseur Consommateur : Madame MOINS (Udaf)
Assesseur Professionnel : Monsieur DALLIES-LABOURDETTE

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

Réclamation n° 8028 ; Rapporteur : Monsieur VIOLEAU (Ufcs)

Secteur : Commerce en ligne
Description : Litige relatif à la demande de remboursement de logiciels.
Montant : 219 €

Le consommateur et le professionnel sont présents.

Après avoir entendu les parties présentes et pris connaissance du dossier, la Commission retient que l'achat de l'ordinateur avec un pack obligatoire de logiciels s'est fait dans le cadre du MIPE. Aux termes du contrat MIPE liant les distributeurs et l'Etat, il n'est pas possible de dissocier les aspects matériel et logiciel. Toutefois, afin de mettre un terme définitif au différend, la partie professionnelle propose un geste commercial de 90 €. En cas d'accord, la partie consommateur s'engage à ne pas communiquer l'existence de l'accord et à ne pas poursuivre son action en justice.

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° 8016 ; Rapporteur : Monsieur ENGEL (Adéc)

Secteur : Commerce
Description : Litige relatif à l'achat d'un caméscope numérique.
Montant : -

Le consommateur est présent et le professionnel absent excusé.

Au vu des pièces du dossier et après avoir entendu la partie consommateur et en l'absence excusée de la partie professionnelle, la Commission retient que lors des différentes pannes (31 janvier 2007 et 9 février 2007) du caméscope, la garantie a été prolongée d'autant. Ce caméscope n'a fonctionné qu'environ 10 heures. En conséquence, la Commission propose que la partie professionnelle fournisse à titre de geste commercial un caméscope de même marque et de même gamme que le matériel défectueux.

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° 8009 ; Rapporteur : Madame LE BRUN (Ufcs)

Secteur : Prestataire de services
Description : Litige relatif à la prestation fournie lors d'un repas de mariage.
Montant : 200 €

Le consommateur et le professionnel sont présents.

Après avoir entendu les parties présentes et pris connaissance du dossier, la Commission retient que pour mettre un terme définitif au différend, la partie consommateur s'engage à régler la somme de 130 € pour solde de tout compte. En conséquence, le litige est clos.

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° 8025 ; Rapporteur : Madame LEJAS (Afoc)

Secteur : Commerce

Description : Litige relatif à la commande de chaises.

Montant : -

Les consommateurs sont présents et le professionnel absent non excusé.

Au vu des pièces communiquées et après avoir entendu la partie consommateur et en l'absence non excusée de la partie professionnelle, la Commission retient que pour mettre un terme définitif au différend, la partie professionnelle propose par souci commercial et pour être sûr d'avoir les patines identiques sur les 6 chaises de changer la totalité des chaises, à savoir remettre en fabrication les 6 chaises conformément au bon de commande n°08559 et lors de la livraison, les 4 restantes seront reprises. La partie consommateur accepte cette proposition et prend acte du délai mentionné par la partie professionnelle, à savoir 4 à 5 semaines de délai, soit au plus tard le 14 juillet 2008.

Par ailleurs, le bon de commande faisant office de facture ne mentionne pas le prix à l'unité des différents articles (chaises et table), la partie consommateur demande une facture détaillée.

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.

- **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° 8001 ; Rapporteur : Madame DEHERY (Ufcs)

Secteur : Commerce

Description : Litige relatif à la demande de prise en charge de changement de pneumatique.

Montant : 132.40 €

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir que la partie professionnelle a accordé un geste commercial à hauteur de 50% au remplacement du pneu. 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° 8014 ; Rapporteur : Monsieur VIOLEAU (Ufcs)

Secteur : Automobile

Description : Litige relatif à un contrat de garantie automobile.

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° 8034 ; Rapporteur : Monsieur GOUPIL (Asseco-Cfdt)

Secteur : Internet

Description : Litige relatif à la résiliation d'un abonnement à l'Internet.

Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir qu'un accord a été trouvé entre les parties : prise en compte de la résiliation à l'Internet à compter du 9 avril 2007 et annulation des factures depuis le 20 juillet 2007. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

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

- 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° 8015 ; Rapporteur : Monsieur TUAL (Asseco-Cfdt)

Secteur : Banque

Description : Litige relatif à une offre de prêt conventionnée.

Montant : -

Après examen du dossier par le rapporteur, la Commission prend acte de son dessaisissement au motif que le médiateur bancaire dispose des pouvoirs et de la compétence nécessaire pour arbitrer la demande du consommateur. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission dresse un constat de dessaisissement.

Réclamation n° 8020 ; Rapporteur : Monsieur ENGEL (Adéc)

Secteur : Téléphonie mobile

Description : Litige relatif à l'achat d'un téléphone mobile.

Montant : -

Après examen du dossier par le rapporteur, la Commission prend acte de son dessaisissement au motif que la partie professionnelle ne s'est jamais manifestée malgré les diverses relances et n'a pas donné suite à l'invitation de la Commission à la réunion de conciliation. La partie consommateur, quant à elle, souhaite poursuivre son action en justice. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission dresse un constat de dessaisissement

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

Réclamation n° 7096 étudiée lors de la réunion du 17/13/08,

Rapporteur Madame DEHERY (Ufcs)

Suite à la proposition formulée par la Commission en date du 17 mars 2008, un accord a été trouvé entre les parties à savoir que la partie professionnelle accepte de rembourser la somme de 64.11€ ainsi que l'annulation des factures des mois de septembre et octobre 2007. 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° 7130 étudiée lors de la réunion du 17/03/08,

Rapporteur Madame DEHERY (Ufcs)

Suite à la proposition formulée par la Commission en date du 17 mars 2008, un accord a été trouvé entre les parties à savoir qu'un chèque d'un montant de 707.01€ a été remis à la consommatrice. 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° 7131 étudiée lors de la réunion du 17/03/08,

Rapporteur Madame DEHERY (Ufcs)

Suite à la proposition formulée par la Commission en date du 17 mars 2008, aucun accord n'a pu être trouvé entre les parties. 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

**COMPTE RENDU DE LA RÉUNION DE CONCILIATION 04/2008 DE LA CRLC 35
DU LUNDI 23 JUIN 2008**

Composition de la Commission :

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

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

Réclamation n° 8035 ; Rapporteur : Madame DEHERY (Ufcs)

Secteur : Construction

Description : Litige relatif à la réalisation d'une maison individuelle.

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 a pris note que le service technique de la partie professionnelle s'est dans un premier temps rendu au domicile du consommateur en date du 11 juin 2008 afin de mettre en œuvre la plupart des reprises nécessaires. Par ailleurs, un second rendez-vous a été fixé le 2 juillet 2008 afin de permettre l'achèvement des travaux.

Cependant, après avoir listé l'état des lieux des travaux à effectuer, la Commission retient que c'est à bon droit que la partie consommateur demande la mise en œuvre des travaux suivants :

- baignoire fissurée
- absence de clés du garage (serrure défectueuse)
- seuil (béton) de la porte-fenêtre cassé
- seuil de la porte-fenêtre cassé
- trou dans l'isolation du plafond du garage (travaux à terminer)
- trou dans l'enduit (sous la sonnette)
- circulation d'air froid au niveau du planché béton et dans les murs (prises de courant et points lumineux)

A l'issue du rendez-vous en date du 2 juillet 2008, un compte rendu écrit sera remis à la partie consommateur détaillant les travaux réalisés. A défaut de la prise en charge totale des travaux à réaliser, la Commission souhaite afin de mettre un terme définitif au différend de programmer une prochaine tenue de la réunion de conciliation en présence des deux parties au mois de novembre 2008.

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° 8004 ; Rapporteur : Monsieur TUAL (Asseco-Cfdt)

Secteur : Construction

Description : Litige relatif à la réalisation d'un balcon terrasse.

Montant : -

Le consommateur est présent et le professionnel absent excusé.

Au vu des pièces du dossier et après avoir entendu la partie consommateur et en l'absence excusée de la partie professionnelle, la Commission prend note de la communication de la partie professionnelle par fax en date du 23 juin 2008, à savoir qu'elle reconnaît « qu'il y a eu faute de sa part » et qu'en conséquence, elle s'engage à mettre en conformité la terrasse de la partie consommateur.

Cependant, pour mettre un terme définitif au différend, la Commission retient que c'est à bon droit que la partie consommateur demande que ces travaux soient réalisés d'ici au 15 juillet 2008 au plus tard et que cette intervention soit conforme aux normes du DTU et mette fin définitivement au dommage subi par la partie consommateur.

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° 8026 ; Rapporteur : Madame LE BRUN (Ufcs)

Secteur : Commerce
Description : Litige relatif à la commande d'un portail.
Montant : 1881.33 €

Le consommateur est présent et le professionnel absent.

Au vu des pièces communiquées et après avoir entendu la partie consommateur en l'absence de la partie professionnelle, la Commission note que le portail commandé en date du 17 août 2006 n'a jamais été fabriqué. De plus, l'acompte d'un montant de 1881.33 € est en possession de la partie professionnelle depuis cette date.

En conséquence, pour mettre un terme définitif au différend et dans un souci de conciliation, la partie consommateur demande, si la partie professionnelle prouve un préjudice financier, la restitution partielle du montant de l'acompte versé, soit 1500 € TTC.

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° 8039 ; Rapporteur : Madame BOULANGER (Udaf)

Secteur : Artisanat
Description : Litige relatif à la réalisation d'un enrobé.
Montant : 2626.49 €

Le consommateur est présent et le professionnel absent non excusé.

Au vu des pièces communiquées et après avoir entendu la partie consommateur et en l'absence non excusée de la partie professionnelle, la Commission retient qu'au vu des pièces fournies par la partie consommateur, le contrat établi en date du 19/11/2007 n'a pas été correctement réalisé (fourniture et pose de l'enrobé, regards et malfaçons de l'enrobé). Il apparaît également que le regard rouillé posé par la partie professionnelle serait du matériel récupéré et inadapté.

En conséquence, la Commission estime que c'est à bon droit que la partie consommateur demande ou la réfection des travaux suivant les règles de l'art conformément au devis établi, ou la restitution du chèque à la partie consommateur, soit la somme totale de 2626.49€.

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.

- **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° 8031 ; Rapporteur : Monsieur TUAL (Asseco-Cfdt)

Secteur : Prestataire de services
Description : Litige relatif à l'annulation d'un contrat pour un voyage.
Montant : 287 €

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir qu'un accord a été trouvé entre les deux parties : la partie professionnelle a négocié l'indemnité forfaitaire prévue en cas d'annulation d'un voyage du fait du client et donc a obtenu qu'elle soit ramenée à 100 € en présentant la facture. La consommatrice admet ces explications. 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° 8042 ; Rapporteur : Monsieur VIOLEAU (Ufcs)

Secteur : Commerce
Description : Litige relatif à l'achat d'un appareil photo numérique.
Montant : 248.10 €

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir qu'un accord a été trouvé entre les parties : la partie professionnelle a accepté l'échange du matériel contre un autre appareil photo choisi par la consommatrice. Par ailleurs, la partie professionnelle fait venir à ses frais l'appareil. 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° 8038 ; Rapporteur : Monsieur GOUPIL (Asseco-Cfdt)

Secteur : Téléphonie

Description : Litige relatif à la résiliation d'un abonnement téléphonique.

Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir qu'un accord a été trouvé entre les parties : la partie professionnelle procède au remboursement immédiat, par virement bancaire, des sommes indûment prélevées pour un montant total de 154.20 € TTC. 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° 8048 ; Rapporteur : Madame LEJAS (Afoc)

Secteur : Prestataire de services

Description : Litige relatif à la location d'un rabot à béton.

Montant : 71.76 €

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir qu'un accord a été trouvé entre les parties : la partie professionnelle a contacté le consommateur en date du 12 juin 2008 en lui précisant qu'il allait recevoir un chèque d'un montant de 71.76 €. En date du 18 juin 2008, le consommateur a reçu un avoir et en conséquence, a rappelé le professionnel pour l'en informer. Ce dernier a confirmé que le chèque de remboursement allait suivre. 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° 8040 ; Rapporteur : Madame LE BRUN (Ufcs)

Secteur : Prestataire de services

Description : Litige relatif à la pose de faïence.

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 le montant de la réfection (suivant devis fourni) et du matériau nécessaire. La production de la facture sera effective lorsque le travail sera réalisé. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

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

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

Réclamation n° 8046

Secteur : Téléphonie

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

Montant : -

L'action de la Commission a favorisé la conciliation, à savoir que la partie professionnelle a confirmé la résiliation du contrat en date du 26 mai 2008. De plus, la partie professionnelle a procédé à une régularisation de 12.33 € concernant la facturation. La consommatrice accepte cette proposition. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission dresse un constat de conciliation simple.

Réclamation n° 8041

Secteur : Internet

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

Montant : -

L'action de la Commission a favorisé la conciliation, à savoir que la partie professionnelle a confirmé la résiliation du service « Alice Internet Fidélité 10 h (+5) », ainsi que l'annulation de l'ensemble des factures impayées pour un montant global de 38€. La consommatrice accepte cette proposition. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission dresse un constat de conciliation simple.

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

**Réclamation n° 8025 étudiée lors de la réunion du 19/05/08,
Rapporteur Madame LEJAS (Afoc)**

Suite à la proposition formulée par la Commission en date du 19 mai 2008, un accord a été trouvé entre les parties. 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° 8028 étudiée lors de la réunion du 19/05/08,
Rapporteur Monsieur VIOLEAU (Ufcs)**

Suite à la proposition formulée par la Commission en date du 19 mai 2008, un accord a été trouvé entre les parties. 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° 8009 étudiée lors de la réunion du 19/05/08,
Rapporteur Madame LE BRUN (Ufcs)**

Suite à la proposition formulée par la Commission en date du 19 mai 2008, aucun accord n'a pu être trouvé entre les parties. 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° 8016 étudiée lors de la réunion du 19/05/08,
Rapporteur Monsieur ENGEL (Adéic)**

Suite à la proposition formulée par la Commission en date du 19 mai 2008, aucun accord n'a pu être trouvé entre les parties. 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

**COMPTE RENDU DE LA RÉUNION DE CONCILIATION 05/2008 DE LA CRLC 35
DU LUNDI 6 OCTOBRE 2008**

Composition de la Commission :

Président : Monsieur BLANC
Assesseur Consommateur : Madame MOINS (Udaf)
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° 8056 ; Rapporteur : Monsieur TUAL (Asseco-Cfdt)

Secteur : INTERNET
Description : Litige relatif à un dysfonctionnement de service.
Montant : 90 €

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir que la partie professionnelle confirme le remboursement de 90 €, somme correspondant aux frais engagés par la consommatrice. Ce montant fera l'objet d'un remboursement sous forme d'avoir et sera effectif sur la prochaine facture d'abonnement. 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° 8058 ; Rapporteur : Monsieur VIOLEAU (Ufcs)

Secteur : INTERNET
Description : Litige relatif à un problème de facturation.
Montant : 65.78 €

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir qu'un accord a été trouvé entre les parties : la partie professionnelle a remboursé la somme de 65.78€ à la consommatrice. 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° 8053 ; Rapporteur : Madame DARIDE (Indecosa-Cgt)

Secteur : CABLE
Description : Litige relatif à la résiliation d'abonnements télévision.
Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir qu'un accord a été trouvé entre les parties : la partie professionnelle a confirmé la résiliation des abonnements télévision et a procédé à un remboursement d'un montant de 66.80 €. 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° 8043 ; Rapporteur : Madame LEJAS (Afoc)

Secteur : INTERNET
Description : Litige relatif à un dysfonctionnement de service.
Montant : 157.91 €

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir qu'un accord a été trouvé entre les parties : la partie professionnelle a procédé à la régularisation de la somme de 157.91 € pour laquelle la consommatrice était relancée. De ce fait, la consommatrice n'est plus redevable d'aucune 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° 8067 ; Rapporteur : Madame LEJAS (Afoc)

Secteur : INTERNET

Description : Litige relatif à la résiliation d'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 a accepté de prendre en compte la demande de résiliation du contrat et met donc fin à l'envoi de relances de paiement. 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° 8055 ; Rapporteur : Madame DEHERY (Ufcs)

Secteur : PRESTATAIRE DE SERVICES

Description : Litige relatif à l'acquisition d'une porte de garage.

Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir qu'un accord a été trouvé entre les parties : la partie professionnelle s'est engagée à intervenir afin de procéder à la remise en état de la porte de garage. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

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

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

Réclamation n° 8069

Secteur : INTERNET

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

Montant : -

L'action de la Commission a favorisé la conciliation, à savoir que la partie professionnelle a confirmé l'annulation du contentieux et a procédé à un remboursement d'un montant total de 206.09 €. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission dresse un constat de conciliation simple.

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

Réclamation n° 8004 étudiée lors de la réunion du 23/06/08,

Rapporteur Monsieur TUAL (Asseco-Cfdt)

Suite à la proposition formulée par la Commission en date du 23 juin 2008, aucun accord n'a pu être trouvé entre les parties. 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° 8026 étudiée lors de la réunion du 23/06/08,

Rapporteur Madame LE BRUN (Ufcs)

Suite à la proposition formulée par la Commission en date du 23 juin 2008, aucun accord n'a pu être trouvé entre les parties. 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 son dessaisissement après l'instruction du rapporteur :

Secteur : Réclamation n° 8051 ; Rapporteur : Monsieur GOUPIL (Asseco-Cfdt)
PRESTATAIRE DE SERVICES (Déménagement)

Description : Litige relatif à des dommages survenus lors d'un déménagement.

Montant : 606 €

Après examen du dossier par le rapporteur, la Commission prend acte de son dessaisissement au motif que le consommateur souhaite saisir la justice. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission dresse un constat de dessaisissement.

Secteur : Réclamation n° 8057 ; Rapporteur : Monsieur VIOLEAU (Ufcs)
PRESTATAIRE DE SERVICES (Auto-école)

Description : Litige relatif à un contrat de formation.

Montant : -

Après examen du dossier par le rapporteur, la Commission prend acte de son dessaisissement au motif que le consommateur souhaite saisir la justice. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission dresse un constat de dessaisissement.

Réclamation n° 8061

Secteur : COMMERCE

Description : Litige relatif à une commande non honorée.

Montant : -

Après examen du dossier par la Commission, celle-ci constate que la société n'existe plus. Par ailleurs, la consommatrice a confirmé la liquidation de cette société. En conséquence, la Commission ne peut que se dessaisir du dossier et son action est terminée.

La Commission dresse un constat de dessaisissement.

**COMPTE RENDU DE LA RÉUNION DE CONCILIATION 06/2008 DE LA CRLC 35
DU MERCREDI 17 DECEMBRE 2008**

Composition de la Commission :

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

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

Réclamation n° 8072 ; Rapporteur : Madame BOULANGER (Udaf)

Secteur : **COMMERCE**
Description : Litige relatif à l'achat d'une paire de bottes.
Montant : 69.90 €

La consommatrice est présente et le professionnel absent excusé.

- Après avoir entendu la partie consommateur, vu les bottes et constaté de visu la défaillance du mécanisme de la fermeture éclair d'une botte.
- Après avoir constaté que la consommatrice a toujours la boîte, le ticket de caisse de l'achat et que la paire de bottes a été peu portée et est en bon état.
- Après avoir constaté que la consommatrice bénéficie de la garantie légale de conformité.

La Commission estime qu'un remboursement ou un avoir sur un prochain achat du montant de la paire de botte (69.90€) peut être fait par la partie professionnelle.

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° 8079 ; Rapporteur : Monsieur VIOLEAU (Ufcs)

Secteur : **PRESTATAIRE DE SERVICES**
Description : Litige relatif à l'achat d'une cheminée et à sa pose.
Montant : -

Les consommateurs sont présents et le professionnel absent non excusé.

- Après avoir entendu la partie consommateur et constaté sur photos la réalisation des travaux et la mauvaise finition de ceux-ci et l'absence de centrage de la cheminée.
- Après avoir pris connaissance du refus du professionnel de venir constater les défauts de pose et l'absence totale de proposition de reprise de travaux nécessaires.

La Commission estime que la partie professionnelle doit au regard de la mauvaise exécution des travaux appliquer une remise sur le montant des travaux de pose de 600 €.

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° 8059 ; Rapporteur : Monsieur ENGEL (Adéc)

Secteur : **PRESTATAIRE DE SERVICES**
Description : Litige relatif à la résiliation d'un contrat de centrale d'alarme.
Montant : -

Le consommateur est absent excusé et le professionnel présent.

La partie professionnelle a remis en séance une documentation lisible et détaillée relative à la centrale d'alarme en place chez le consommateur. Cependant, la partie professionnelle précise que si le système reste en place, en cas de changement des piles, il est conseillé de faire appel à un technicien. De plus, si la centrale d'alarme doit être déplacée, cela nécessite la présence d'un technicien.

La partie professionnelle propose une mise en relation avec un technicien d'une entreprise agréée du lieu de la résidence secondaire du consommateur.

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° 8068 ; Rapporteur : Madame DARIDE (Indecosa-Cgt)

Secteur : **PRESTATAIRE DE SERVICES**

Description : Litige relatif à une demande de remboursement de facturation.

Montant : 157.91 €

Le consommateur et le professionnel sont présents.

Après avoir entendu les parties présentes, la Commission retient un accord de conciliation ; à savoir : la partie consommateur s'engage à rédiger une quittance de 60.23 € (adressée à la Crlc) à l'attention du professionnel,

En retour, la partie professionnelle s'engage à verser la somme de 60.23 € par chèque adressé à la Crlc.

La Commission retient un accord de conciliation et son action est terminée.

Réclamation n° 8066 ; Rapporteur : Monsieur GOUPIL (Asseco-Cfdt)

Secteur : **AUTOMOBILE**

Description : Litige relatif à la mise en dépôt vente d'un véhicule avec travaux de réparation.

Montant : -

Le consommateur est présent et le professionnel absent non excusé.

La Commission constate que la partie professionnelle n'a aucun document permettant l'attestation d'un contrat de dépôt vente, et en référence à l'article L 111.1 du code de la consommation, le dépositaire doit informer des principales caractéristiques de la prestation, c'est-à-dire quelles sont les modalités de mise en dépôt. La partie consommateur n'a pas eu de document comprenant la description du bien remis, le prix de vente, la mention des frais liés à l'opération, dont la commission demandée par le commerçant dépositaire et les frais de gardiennage.

En conséquence, la Commission estime que c'est à bon droit que la partie consommateur demande le remboursement de la totalité des frais de gardiennage et agios facturés pour un montant de 373.19 €.

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.

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

Réclamation n° 8080

Secteur : **ARTISANAT**

Description : Litige relatif à la pose de fenêtres.

Montant : -

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

La Commission dresse un constat de conciliation simple.

Réclamation n° 8087

Secteur : **PRESTATAIRE DE SERVICES**

Description : Litige relatif à une demande de remboursement d'un trop payé.

Montant : -

L'action de la Commission a favorisé la conciliation, à savoir que la partie professionnelle a proposé au consommateur le remboursement du trop payé, l'annulation d'une facture ainsi qu'une remise commerciale de 25 €. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission dresse un constat de conciliation simple.

Réclamation n° 8088

Secteur : **PRESTATAIRE DE SERVICES**

Description : Litige relatif à une commande non honorée.

Montant : 79.90 €

L'action de la Commission a favorisé la conciliation, à savoir que la partie professionnelle s'est engagée à rembourser la somme de 79.90 € à la consommatrice. En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission dresse un constat de 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° 8089 ; Rapporteur : Monsieur ENGEL (Adéc)

Secteur : **INTERNET**
Description : Litige relatif à un défaut de connexion.
Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir que la partie professionnelle va procéder à un remboursement d'un montant de 197.17€. De ce fait, cette dernière considère que la consommatrice n'est redevable d'aucune somme et que son compte est régularisé et clôturé. 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° 8094 ; Rapporteur : Monsieur ENGEL (Adéc)

Secteur : **INTERNET**
Description : Litige relatif à une demande de remboursement des frais de résiliation et forfait.
Montant : 54.60 €

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir que la partie professionnelle va procéder au remboursement de la somme d'un montant de 54.60 €. 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° 8078 ; Rapporteur : Monsieur TUAL (Asseco-Cfdt)

Secteur : **PRESTATAIRE DE SERVICES**
Description : Litige relatif à une erreur de prélèvement.
Montant : 121.88 €

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir que la partie professionnelle a procédé au virement de la somme de 121.88€ sur le compte du consommateur en date du 13 octobre 2008. 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° 8085 ; Rapporteur : Monsieur TUAL (Asseco-Cfdt)

Secteur : **TELEPHONIE**
Description : Litige relatif à une résiliation d'abonnement.
Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir que la partie professionnelle demande le retour en recommandé du téléphone mobile et de des accessoires et de la facture avant le 1^{er} décembre 2008. A sa réception, il sera procédé à son remboursement et des frais d'envoi ; la facture du 11 août 2008 sera annulée. Les coordonnées de la consommatrice seront supprimées du fichier Préventel et les relances arrêtées. Cette proposition satisfait la consommatrice qui va retourner le mobile en recommandé. 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° 8092 ; Rapporteur : Monsieur TUAL (Asseco-Cfdt)

Secteur : **AUTOMOBILE**
Description : Litige relatif à un changement de 2 pneus.
Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir que la partie professionnelle propose une remise de 50% sur le prix tarif des pneus sous la forme d'un chèque d'un montant de 68.27€ à la consommatrice qui 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° 8036 ; Rapporteur : Monsieur GOUPIL (Asseco-Cfdt)

Secteur : **INTERNET**

Description : Litige relatif à la résiliation d'un contrat ADSL et téléphone.

Montant : 221.81 €

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir que la partie professionnelle annule la facturation Internet et téléphonique pour un montant total de 221.81€. 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° 8062 ; Rapporteur : Monsieur GOUPIL (Asseco-Cfdt)

Secteur : **PRESTATAIRE DE SERVICES**

Description : Litige relatif à un contrat de location de véhicule.

Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir que la partie professionnelle a restitué la somme de 396€ en réduction de la franchise non remboursable de 1600€. 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° 8074 ; Rapporteur : Madame DEHERY (Ufcs)

Secteur : **INTERNET**

Description : Litige relatif à la résiliation d'un contrat ADSL.

Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir que la partie professionnelle s'est engagée à rembourser la somme de 92€ au consommateur. Par ailleurs, la résiliation du contrat est effective. 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° 8075 ; Rapporteur : Monsieur VIOLEAU (Ufcs)

Secteur : **AUTOMOBILE**

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

Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir qu'après avoir pris contact avec les services techniques Citroën, la procédure de la partie professionnelle est correcte et la différence de prix s'explique par le montage de deux réservoirs différents et qu'il est impossible de connaître le vrai modèle avant démontage. La consommatrice a décidé de clore ce litige. 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° 8076 ; Rapporteur : Madame DARIDE (Indecosa-Cgt)

Secteur : **INTERNET**

Description : Litige relatif à la résiliation d'un contrat ADSL.

Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir qu'un accord a été trouvé entre les deux parties : la partie professionnelle accepte de verser à la consommatrice la somme de 50€ sous 6 semaines. 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° 8070 ; Rapporteur : Madame LEJAS (Afoc)

Secteur : **TELEPHONIE**

Description : Litige relatif à la résiliation d'un abonnement pour service non rendu.

Montant : -

L'action du rapporteur a favorisé la conciliation, à savoir que le consommateur a informé la Commission du règlement de son dossier. 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 déjaquée lors de ses précédentes réunions :

**Réclamation n° 8035 étudiée lors de la réunion du 23/06/08,
Rapporteur Madame DEHERY (Ufcs)**

Suite à la proposition formulée par la Commission en date du 23 juin 2008, un accord partiel entre les parties a pu être trouvé. 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° 8039 étudiée lors de la réunion du 23/06/08,
Rapporteur Madame BOULANGER (Udaf)**

Suite à la proposition formulée par la Commission en date du 23 juin 2008, un accord a pu être trouvé entre les parties. 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.

- 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° 8049 ; Rapporteur : Madame DEHERY (Ufcs)

Secteur : **VOYAGISTE**

Description : Litige relatif à l'annulation d'une commande d'un vol par avion souscrite par Internet

Montant : -

Après examen du dossier par le rapporteur, la Commission prend acte de son dessaisissement compte tenu de l'absence de réponse de la consommatrice à la demande formulée par le professionnel (à savoir fourniture de justificatifs de sa non-présence à bord du vol Air France). En conséquence, l'action de la Commission est terminée.

La Commission dresse un constat de dessaisissement.