

Extrait du Journal La Mée Châteaubriant

<http://www.journal-la-mee.fr/1248-conciliateur-un-exemple.html>

Conciliateur : un exemple

- Châteaubriant - Sécurité, CLS, CLSPD, Pompiers -

Date de mise en ligne : dimanche 5 novembre 2006

Description :

Voilà une petite histoire de conflit dans le domaine de la consommation. Elle met en scène Madame A et la société T (téléphone portable).

Journal La Mée Châteaubriant

Merci ! M. le Conciliateur

Voilà une petite histoire de conflit dans le domaine de la consommation. Elle met en scène Madame A et la société T (téléphone portable).

En décembre 2004, Mme A achète un téléphone portable, qu'elle fait mettre à son nom et dont elle paie les factures. Mais en réalité ce téléphone est destiné à Mme B qui en a bien besoin et qui n'a pas les moyens de payer. L'engagement initial est de un an ... durée nécessaire avant de pouvoir résilier l'abonnement.

Janvier 2006, Mme B décède, loin de Châteaubriant et Mme A ne peut récupérer le téléphone. Elle envoie donc une lettre à la société T pour résilier l'abonnement. Elle reçoit l'accusé de réception de son envoi et elle sait qu'elle doit payer encore pendant deux mois (30 Euros par mois).

Février, mars : Mme A paie (prélèvement automatique), selon le forfait établi, bien qu'il n'y ait aucune utilisation du téléphone.

Avril ... tiens ! Un nouveau prélèvement. Pas normal. Mme A téléphone à la société T qui dit ne pas avoir reçu le courrier recommandé et demande qu'on lui envoie la photocopie de l'accusé de réception. Ce que Mme A fait, évidemment.

Mai ... tiens ! Un autre prélèvement. Mme A téléphone à la société T qui dit que la résiliation sera effective au 1er juin 2006. C'est pas normal, Mme A rappelle que cela doit être fait au 1er avril et qu'elle attend le remboursement des sommes prélevées à tort.

Juin ... tiens ! Un autre prélèvement. Mme A téléphone à la société T, qui lui dit que la résiliation sera effective au 1er juillet. (ce n'est plus juin !). C'est pas normal, Mme A envoie une lettre recommandée et rappelle que la résiliation doit être faite au 1er avril et qu'elle attend le remboursement des sommes prélevées à tort.

Juillet ... tiens, un autre prélèvement. Et le remboursement d'un mois. Mme A téléphone en demandant le remboursement des trois mois qui restent dus depuis le 1er avril. On lui répond, par téléphone, que la résiliation sera effective au 1er août (!) et qu'elle sera remboursée dans un délai de 4 à 6 semaines s'il y a quelque chose à rembourser.

Août 2006 ... pas de prélèvement automatique, mais Mme A reçoit une facture réclamant le forfait du mois en cours et ... le remboursement effectué en juillet. Cela devient une affaire de fous ! Mme A téléphone, on lui dit : oui, oui, votre affaire est réglée. On vous rappelle cet après-midi pour vous dire comment va se faire le remboursement. Mais la société T ne rappelle pas !

Septembre 2006 ... pas de prélèvement automatique, mais Mme A reçoit une facture réclamant le forfait du mois en

cours et celui du mois précédent et le remboursement effectué en juillet . Mme A téléphone à la société T qui dit que c'est une regrettable erreur et qui demande à Mme A d'envoyer copie de ses relevés bancaires pour prouver qu'elle a bien été prélevée en avril-mai-juin. !!

Cela fait des informations téléphoniques et contradictoires de la part de la société T mais AUCUN courrier de l'entreprise, sauf des factures !!

Lasse de cette situation kafkaïenne, lasse de ce harcèlement de factures injustifiées, Mme A s'en va trouver le conciliateur de Châteaubriant qui, après l'avoir bien écoutée, adresse une lettre à la société T, avec en-tête de « Ministère de la Justice ».

Et là, merveille, en 15 jours la société T envoie un courrier à M. le conciliateur, avec copie à Mme A, en annonçant qu'elle rembourse les 3 mois indûment prélevés, et un mois supplémentaire « à titre de dédommagement des frais qu'ont occasionnés ses démarches »

Tout est bien qui finit bien. Sans l'aide du conciliateur l'affaire traînerait sans doute encore. Question : à combien de clients la société T a-t-elle ainsi créé des soucis ? Si Mme A avait abandonné la partie, elle n'aurait pas récupéré les 90 Euros prélevés à tort. Si 1000 clients sont dans le même cas, la société T se fait un joli pactole !

Mme A, qui n'avait pas de téléphone portable pour elle-même, ... n'a aucune envie de s'en procurer un.