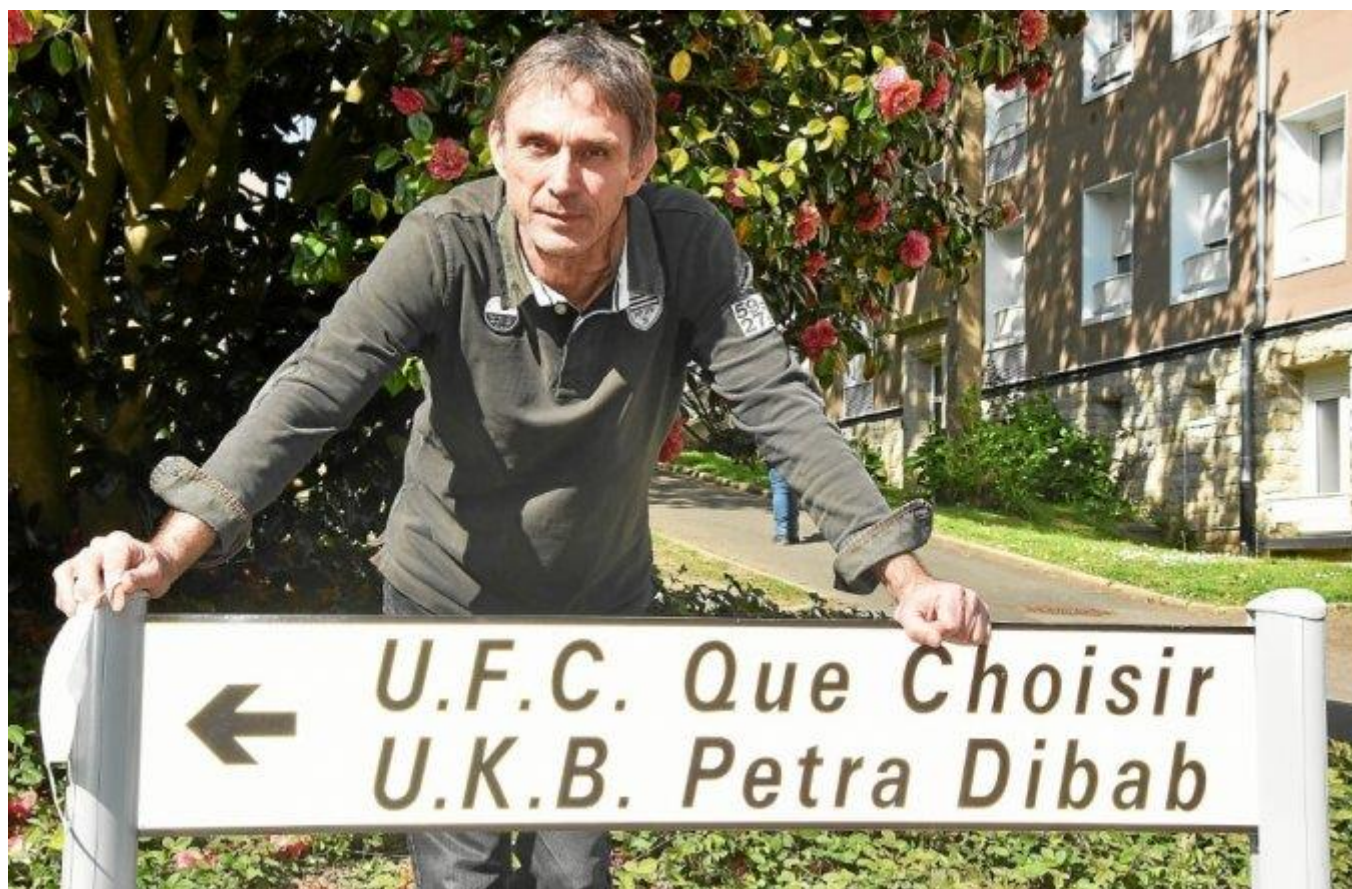


Les litiges sur les voyages ont fait décoller l'UFC Que Choisir Quimper en 2020

Publié le 17 avril 2021 à 18h00

Avec **1682 dossiers traités** en 2020, UFC Que Choisir Quimper a vu son activité augmenter de plus de 20 %. Principale explication, la crise sanitaire et ses conséquences sur les voyages.



« La politique des compagnies, en particulier, a provoqué un volume considérable de litiges, pour remboursement des vols annulés par les transporteurs. Il en a fallu des courriers pour récupérer les sommes », explique Philippe Bonnot, président depuis 2018. (Le Télégramme/Yves Madec)

À l'UFC Que choisir, hausse des dossiers traités et hausse des adhérents vont de pair puisqu'il faut être adhérent (30 € à l'année) pour bénéficier des services juridiques de l'association. C'est pourquoi cette augmentation des litiges en 2020 (382 de plus qu'en 2019) s'accompagne d'un nombre d'adhérents aujourd'hui record pour l'association : 1 001. Ce qui en fait l'association quimpéroise la plus importante, depuis que l'Arpaq a annoncé être passée sous la barre des 900 adhérents.

Annulations de voyage : « Ça a explosé »

Une fierté pour son président, Philippe Bonnot, qui ne fait cependant pas faire oublier que se cache derrière tout ça une poussée des arnaques, escroqueries et abus en tous genres chassés par l'asso quimpéroise depuis sa création il y a plus de 40 ans. La pandémie a bien joué son rôle en 2020, et sacrément mobilisé les 17 bénévoles de la structure. Avec en tête des litiges les affaires liées aux annulations de voyage.

« Ça a explosé, confirme le président. Elles représentent presque la moitié des litiges avec les services marchands. La politique des compagnies, en particulier, a provoqué un volume considérable de litiges, pour remboursement des vols annulés par les transporteurs. Il en a fallu des courriers pour récupérer les sommes. Pour les voyages et séjours, nous avons obtenu de bons résultats, quasiment 100 %. Mais pour les vols secs, c'est difficile. À part avec Air France. Notre fédération a assigné une cinquantaine de compagnies aériennes ».

Un taux de réussite de 80 %

Sur l'ensemble des litiges traités l'an passé (dans les domaines de l'automobile, de l'énergie, de l'immobilier, des assurances, des banques...), l'association affiche un taux de résultats positifs de l'ordre de 80 %. Le responsable garde notamment en tête des affaires de dépôts de garantie d'étudiants récupérés, des véhicules d'occasion remboursés, de l'argent perdu à cause de données piratées et récupéré auprès des banques, ou encore ce mur centenaire écroulé à cause des pluies de janvier dans le jardin d'une habitante de Carhaix, et que son assurance refusait de rembourser.

« Nous avons bien lu le contrat et le ruissellement était bien noté comme l'un des risques remboursés. En un courrier, elle a récupéré 11 000 €. Un courrier de l'UFC a du poids, surtout s'il est bien argumenté », s'enthousiasme le président.

« Ne signez rien sous pression »

Parmi les litiges traités en 2020, le responsable en dénombre cinq à six qui s'apparentent vraiment à de l'escroquerie. « Certains sont imprudents, ils signent des contrats sans chercher à savoir ce qu'ils cachent, mais il faut voir les voyous auxquels ils ont affaire. La pression, des contrats antidatés de 14 jours, des stratagèmes pas possibles... Mon conseil en cas de doute, c'est évidemment de vérifier, et puis surtout de rappeler que vous pouvez prendre le temps de la réflexion. Ne signez rien sous pression ».

Pratique

UFC-Que Choisir, 3 allée de Roz-Avel, Quimper. Permanence téléphonique lundi et mercredi de 15 h à 18 h, mardi de 10 h à 12 h. Tél. 02 98 55 30 21, mél ; contact@quimper.ufcquechoisir.fr