

**UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS  
QUE CHOISIR DE NANCY ET ENVIRONS**

Nancy, le 30 août 2005

**SNCF  
SERVICE CLIENTS  
62973 ARRAS CEDEX 9**

V/Réf :

*A l'attention de Mme*

N/Réf. : dossier n°4302/JL

*(à rappeler dans toutes vos correspondances)*

Madame,

Notre adhérente Madame C, domiciliée 98 ....., nous a fait part du litige qui l'oppose à votre société.

Notre adhérente a achetée via internet un forfait TRAIN + HOTEL d'une valeur de 90 € début décembre 2005.

A notre grande surprise, vous avez effectué sur le compte de notre adhérente, le 31 décembre 2004, trois prélèvements de 90 €.

Fin janvier, au vu de son relevé de compte, notre adhérente prend contact téléphoniquement avec votre service clientèle pour signaler cette « erreur ».

Madame C... a également adressée un courrier à l'intention de Madame L le 1<sup>er</sup> février 2005 et a par la suite, ne voyant rien venir repris contact téléphoniquement avec votre service à de nombreuses reprises au cours de ces derniers mois.

**L'article 1134 du code civil** dispose que « *les conventions légalement formées tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faites et elles doivent être exécutées de bonne foi.* »

En conséquence, nous demandons le remboursement de la somme de 180 € correspondant aux deux prélèvements, et, nous espérons également, qu'un geste commercial saura également trouver sa place en lieu en gage de votre bonne foi et aux fins de dédommager notre adhérente qui est également votre cliente.

Dans l'attente,

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Pour l'UFC,  
Le service juridique

2, rue des Fabriques - 54000 NANCY  
Tél. : 03 83 32 98 19 - Fax : 03 83 35 56 33  
Siret : 33099551500013 - APE : 913 E  
E-mail : [ufcnancy@ufc-net.com](mailto:ufcnancy@ufc-net.com)  
Site : [www.ufc-net.com](http://www.ufc-net.com)