

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

Nancy, le 22 novembre 2005

**SNCF
SERVICE CLIENTS
62973 ARRAS CEDEX 9**

N/Réf. : dossier n° 4302 / LDI
(à rappeler dans toutes vos correspondances)

Messieurs,

Notre adhérente, Madame C, domiciliée 98 -54, nous a fait part du litige qui l'oppose à votre société.

Cette lettre étant la seconde que nous vous envoyons sur ce problème, nous nous permettons tout de même de vous rappeler les faits qui nous ont poussé à intervenir.

Notre adhérente a acheté via Internet un forfait TRAIN+HOTEL d'une valeur de 90€ début décembre 2004. Or, vous avez débité son compte de trois prélèvements de 90€! Après vous avoir téléphoné à plusieurs reprises, et vous avoir également écrit, sans succès, Madame C... s'est tournée vers nous. Par un courrier du 30 août 2005, nous vous avons demandé de bien vouloir rembourser Madame C des sommes que vous avez indûment perçues, mais également de faire un geste commercial en sa faveur.

Vous lui avez répondu en lui demandant son numéro de carte bancaire! Il doit y avoir erreur. Munis d'un RIB de son compte bancaire, de la triple facturation que vous avez effectuée sur son compte le 9 décembre 2004 et d'un relevé de son compte bancaire, nous pensons que vous avez assez d'informations pour pouvoir réparer votre erreur.

D'ailleurs, vous n'avez pas attendu d'avoir son numéro de carte bancaire pour débiter son compte, et ce, à trois reprises.

Nous espérons donc que les 180 € que vous devez à Madame CROUZIER seront remboursés au plus tôt, et attendons toujours un geste commercial de votre part.

Dans l'attente, nous vous prions d'agréer, Messieurs, l'expression de nos salutations distinguées.

Pour l'UFC,
Le service juridique

2, rue des Fabriques - 54000 NANCY
Tél. : 03 83 32 98 19
Siret : 33099551500013 - APE : 913 E
E-mail : ufcnancy@ufc-net.com
Site : www.ufc-net.com