

Avec ses bénévoles, l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime aide ses adhérents à traiter les litiges liés à la consommation : exemples de litiges résolus.

Restitution du dépôt de garantie : 1 524 €

En mars 2014, après 16 ans de location, Mme D. L. quitte son logement en bonne et due forme avec un état des lieux de sortie correct précisant : examen des pièces, néant - équipement (y compris VMC) sans observation.

Un mois après, la locataire reçoit une lettre de son ex propriétaire lui reprochant d'avoir laissé le logement sale en mauvais état et l'extracteur de la VMC hors service. En conséquence, son dépôt de garantie ne lui est pas restitué.

Mme D.L. adhérente, prend contact avec l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime qui intervient auprès de la propriétaire en lui rappelant que l'état des lieux de sortie ne mentionne aucune dégradation et qu'elle a 2 mois pour procéder au remboursement du dépôt de garantie suite à un état des lieux correct.

En octobre 2014, ce dossier s'est clôturé avec satisfaction, notre adhérente a récupéré son dépôt de garantie de 1 524 €.

Assurance emprunteur

application des garanties : gain de 1 793 €

Suite à une opération des yeux en septembre 2013 et à un arrêt de travail de 6 mois Mr F M, sollicite l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime en raison du refus de la Caisse Nationale de Prévoyance de prendre en compte sa maladie dans le cadre de sa convention AERAS (S'Assurer et Emprunter avec un Risque Aggravé de Santé). La prise en charge des échéances du prêt souscrit auprès du Crédit Agricole n'est donc pas assurée (indemnisation au titre de la garantie Incapacité Temporaire Totale). La CNP prétexte une maladie et non un accident. De surcroît la banque aurait omis de fournir à notre adhérent un exemplaire complet du contrat dûment signé par les 2 parties.

Quelque soit le litige, il est primordial de travailler à partir du seul document contractuel ... et, dans ce cas, sur la définition des qualificatifs «accident» et «maladie».

Il a fallu de nombreux échanges de courriers pendant 18 mois environ avec la CNP et le service du Médiateur pour faire appliquer les garanties du contrat d'assurance emprunteur.

En janvier 2015, Mr F M écrit à UFC17 : « Nous vous remercions vivement pour votre aide et toutes les démarchesnous avons reçu 1793 €, somme due par la CNP ».

Pratiques commerciales déloyales et illicites pour l'installation de panneaux photovoltaïques : somme économisée par l'adhérent : 36 500 €

Lors d'un démarchage à domicile par SOLARIA, Mme VPM de Charente-Maritime a signé le 7 octobre 2013 un contrat pour une installation de panneaux photovoltaïques de 3kWc d'un montant de 21 500 € ; en parallèle une offre de crédit a été signée avec DOMO France pour le financement des travaux prévus. Dès le lendemain Mme VPM prend contact par téléphone auprès du vendeur pour surseoir à l'achat prévu en raison de travaux d'agrandissement qu'elle avait précédemment envisagés (création d'un étage). Le vendeur s'était alors engagé à donner suite à sa demande et à rappeler l'intéressée.

Le 15 janvier 2014 Mme VPM reçoit un courrier de l'avocat de la société SOLARIA indiquant qu'elle est définitivement engagée par le contrat signé le 7 octobre 2013.

Elle confie son dossier à l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime pour régler ce différend.

L'UFC17 adresse un courrier à SOLARIA précisant que le bon de commande remis par le vendeur est illisible (le nom du vendeur, le nombre et la puissance des panneaux, les frais de raccordement ERDF inclus ou non, le nombre et le montant des mensualités, le TEG et le taux nominal). De plus la première partie de l'offre de crédit est peu lisible ; la seconde partie a été réécrite au stylo par le vendeur. De fait, l'article L133-2 du code de la consommation n'est pas respecté : « Les clauses des contrats proposés par les professionnels aux consommateurs ou aux non professionnels doivent être présentées et rédigées de façon claire et compréhensible. Elles s'interprètent en cas de doute dans le sens le plus favorable aux consommateurs ... ». Il est demandé une copie parfaitement lisible des 2 contrats.

Par ailleurs, un courrier du 13 mai 2014 a été adressé par DOMO France à SOLARIA pour l'informer de l'annulation du prêt. De fait l'annulation du prêt affecté au contrat de vente entraîne l'annulation du contrat .

Résultat : Prix installation photovoltaïque (21 500 €) + prix du crédit + prix de l'assurance (au moins 15 000 €) : au total 36 500 € environ d'économie.

Rappel : Les clauses des contrats doivent être présentées et rédigées de façon claire et compréhensible. Un contrat de crédit affecté est rattaché à un achat et ne peut