

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.

Panne ordinateur : gain de 421,80 €

Le 6 juin 2014 Mme L. de Charente-Maritime achète par Internet chez CDiscount un ordinateur de marque ASUS Notebook modèle X751 LD défectueux, pour un montant de 569 € qui a été changé sans difficulté par CDiscount le 19 juin 2014.

Mais ce dernier est aussi tombé en panne, de nombreux problèmes apparaissent concernant le clavier tactile et un port USB. Le Service Après Vente donne des pilotes et demande de réinitialiser l'ordinateur, ce qui a entraîné la perte de toutes les données d'où l'envoi du matériel au service SAV d'ASUS le 23/12/2014.

Mme L. échange des mails avec ASUS, car le matériel est « soi-disant » reçu dans un carton détérioré, qui après vérification n'était pas le bon carton et l'ordinateur est cassé. Contestation de Mme L. qui atteste avoir adressé son colis bien enveloppé et en bon état de coque. ASUS maintient ses affirmations de casse et envoie des photos à l'appui. Mme L. demande l'aide de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime pour régler son litige ; elle affirme avoir envoyé son ordinateur non abîmé avec photos prises avant l'envoi.

Le 9 février 2015 l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime intervient auprès d'ASUS et demande soit de rembourser l'achat, soit de réparer l'ordinateur, ou bien de le renvoyer sans bourse déliée (les photos prises par notre adhérente prouvent que l'ordinateur était intact).

Le 18 février 2015 ASUS prend en charge le montant de la réparation et abandonne le devis.

Conclusion : Il a fallu 21 jours à l'UFC-Que Choisir pour régler ce litige qui datait de 8 mois. Ce dossier a été clos à l'amiable avec un gain de 421,80 €.

Utilisation frauduleuse d'une carte bancaire

Mr P.C. de Charente-Maritime a été victime de l'utilisation frauduleuse de sa carte bancaire. En février 2007, il a effectué un achat aux Galeries Lafayette à La Rochelle. Il lui a été proposé une carte de fidélité gérée par l'organisme de crédit COFINOGA. Avec cette carte, il bénéficiait d'un crédit renouvelable de 21 500 € dont il n'a jamais eu besoin. Il ne l'a donc jamais utilisé.

Cette carte arrivant à expiration, COFINOGA adresse d'office une nouvelle carte à l'adresse connue mais Mr P.C. a déménagé entre temps. Cette nouvelle carte a été utilisée à son insu par une personne habitant son ancienne adresse. En effet cette dernière a écrit au nom de Mr P.C. à COFINOGA pour demander le code confidentiel

en prétendant l'avoir égaré. Munie du nouveau code fourni par COFINOGA, elle a retiré 500 € à un distributeur. Mr P.C. a reçu de multiples relances de COFINOGA suivies de menaces et de chantage lui demandant de régler sa dette. Excédé, il finit par verser une somme de 440,42 €. Il écrit à COFINOGA pour exiger une copie du courrier qu'il aurait soit disant adressé. Il constate alors qu'il a été victime d'usurpation d'identité (ce n'était ni son écriture, ni sa signature).

Il porte plainte auprès du commissariat de Police et demande l'appui de l'UFC-Que Choisir pour le remboursement des sommes versées sous la contrainte.

L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime intervient auprès de COFINOGA le 12 décembre 2014 en précisant que (au regard du fait et du droit) le crédit était résilié depuis longtemps et la responsabilité de COFINOGA est totalement engagée pour avoir délivré une carte et un code.

Le 28 janvier 2015, notre adhérent nous informe qu'il a obtenu le remboursement par COFINOGA des 440,42 € payés à tort et qu'il a enfin été rayé du fichier FICP (incidents de paiements).

Application de la Garantie commerciale

Mme G.C. de Charente-Maritime a acheté le 18 janvier 2010 chez BUT une machine à laver frontale « HOT POINT » pour un montant de 549 €. Elle a souscrit en même temps un contrat de garantie supplémentaire « PACK S Lavage » de 3 ans portant ainsi la garantie jusqu'au 18 janvier 2015.

Un premier incident est intervenu en septembre 2012, qui a entraîné une réparation par le SAV. Une deuxième panne s'est produite en août 2013. BUT l'informe ne pas pouvoir réparer cette machine et propose à la cliente une remise de 45% sur le montant d'une nouvelle machine.

Mécontente, notre adhérente demande l'appui de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime pour obtenir l'application des clauses de la garantie souscrite. Par courrier du 14 février 2014, l'UFC17 rappelle à ce magasin ses obligations en la matière et qu'il doit de ce fait, soit réparer la machine, soit la changer sans frais.

Le 7 mars 2014 une nouvelle machine a été livrée à Mme G.C. gratuitement en application de la garantie commerciale qui courait jusqu'au 18 janvier 2015.

**Voir article « Garantie commerciale »
page 10 Savoir Choisir N°118
de ce mois de juillet 2015**