

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

**Indicateurs depuis le 01/01/2016 :**

**75 dossiers ont été clôturés.**

**Montant des enjeux : 139 281 €**

## Refus du bénéfice de la garantie décès suite à l'achat d'un camping car :

**44 000 €**

Mr et Mme R. de Charente-Maritime avaient fait un emprunt en mars 2010 pour une durée de 12 ans avec EDA-Sofinco, filiale du Crédit Agricole, pour acquérir un camping-car, contrat d'assurance VIAXEL. Suite au décès de Mme R en Août 2013, le Crédit Agricole, après avoir demandé quelques justificatifs, informe son client en décembre 2013, que son assureur refuse le remboursement sous prétexte de fausse déclaration intentionnelle sur l'état de santé de Mme R à la souscription du prêt (art. L113-8 c.ass.). *Un classique!*

Sa protection juridique GMF n'ayant pas réussi à faire revenir le Crédit Agricole sur sa position, notre adhérent sollicite l'UFC 17 en février 2014.

Pour arrêter de payer les mensualités il a dû vendre, à perte, son camping-car.

L'association écrit à SOFINCO en lui faisant remarquer que son contrat n'a pas de questionnaire santé précis et détaillé auquel l'adhérent peut répondre clairement par oui ou par non, mais un « engagement » sur une phrase fourre-tout, aux formulations ambiguës, en petits caractères au-dessus de la signature, proscrite depuis 2009 (art. L112-3 al 2c du C.Ass.). Conformément à l'art. L1602 du Code Civil, cet engagement doit être interprété en faveur du client. Suite à ce courrier, le Crédit Agricole nous préconise de nous rapprocher de son assureur Irlandais...

Selon le contrat initial de VIAXEL, l'UFC 17 s'adresse au Médiateur ASF (bancaire). Celui-ci, n'ayant pas obtenu satisfaction, nous conseille de nous adresser au Médiateur de FFSA et de plaider la fausse déclaration non intentionnelle (art. L113-9 C.Civ.)

L'UFC 17 maintient sa position auprès du Médiateur des Assurances (ex FFSA) qui nous renvoie vers un échelon de recours, non prévu dans le contrat, ni sur le site internet : le Directeur Général de CACI FINAREF.

Le 4/01/16, ce dernier, nous informe, « qu'après une nouvelle analyse du dossier par le médecin conseil, l'accord est donné ».

Notre adhérent reçoit un chèque de 44 000 €.

\*\*\*\*\*

## Prélèvements à tort : 419,30 €

En décembre 2013, Mr. B. de Charente-Maritime a résilié par LR avec AR son contrat avec Canal +. Il a retourné le décodeur le 8 décembre 2013. Des prélèvements mensuels de 33,93 € ont continué à être effectués pendant plusieurs mois pour un montant total de 419,13 €. Il a souscrit le 19 décembre 2014 un nouveau contrat avec Canal Sat qui lui établit un nouvel échéancier de prélèvements. Ne pouvant obtenir le remboursement des sommes précédemment prélevées indûment, il demande l'intervention de l'UFC-Que Choisir 17.

Mr B. a reçu un chèque de 419,30 €.

\*\*\*\*\*

## Défauts de fabrication : 408,12 €

Mme NL de Charente-Maritime a fait l'acquisition d'un véhicule aménagé pour handicapé « KIA SOUL », voiture de démonstration affichant 27 000 kms pour un prix de 47 500 € TTC. A l'usage, de nombreux défauts sont apparus et malgré 2 interventions du garagiste vendeur, certains ont persisté : eau dans l'habitacle, tableau de bord découpé grossièrement, pneu prématurément usagé après 5000 kms etc... Suite à l'intervention de l'UFC 17 le devis de 408,12 € présenté par le garagiste a été annulé et il a accepté de faire les réparations gratuitement.

\*\*\*\*\*

## Dossier gagné devant le juge de proximité : conformité et garantie des produits, services non respectés : 2 200 €

L'entreprise ARTHUR BONNET a procédé à la pose d'une cuisine intégrée chez Mr D. de Charente-Maritime en novembre 2011. Début 2013, il constate une usure prématurée de certaines poignées de porte. Le plan de travail (garanti 5 ans) est taché et les produits de nettoyage recommandés sont inefficaces. En 2013, trois lettres de l'adhérent au vendeur sont restées sans réponse.

En septembre 2014, cet adhérent sollicite l'UFC 17 qui intervient auprès du prestataire en joignant une copie du courrier au fabricant du produit Cuisines Design Industries (CDI) à 85660 St Philbert de Bouaine.

En octobre 2014 : n'ayant aucune réponse, l'UFC 17 envoie un courrier à CDI (fabricant) lui reprochant un renvoi systématique des responsabilités entre lui et Arthur Bonnet et lui enjoignant de trouver une solution amiable.

L'UFC 17 écrit de nouveau à CDI et à Arthur Bonnet les informant que Mr D. va déposer son dossier devant le juge de proximité. Le litige a été jugé le 7 janvier 2016.

Décision du juge : Il donne raison à Mr D, avec dédommagements pour 2 050 € et 150 € pour préjudice (article 700 du Code Civil).