

## 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 :**

**101 dossiers ont été clôturés.**

**Montant des enjeux : 170 133 €**

### 6 ans de procédure avec la SAUR : créance diminuée de 5 400 €

En janvier 2010, Mr JC adhérent de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime reçoit de la SAUR une facture de 7 424 € correspondant à une consommation annuelle de 2 600 m<sup>3</sup> (soit 25 fois sa consommation habituelle). Ce montant s'explique par une fuite d'eau qui n'a pas été détectée et qui n'a pas laissé de traces. Mr JC conteste sa facture trop élevée mais sa demande restant sans réponse, il sollicite l'UFC-Que Choisir.

Notre adhérent a enfin obtenu gain de cause après plus de 6 ans de procédure et plusieurs recours auprès de la Médiation de l'eau ainsi qu'auprès des Défenseurs des Droits tant au niveau départemental que national. En mai 2016, il reçoit un avis de paiement d'un montant de 1 950 € représentant une réduction de 5 400 € sur sa facture initiale.

Cet adhérent, satisfait de l'appui de l'UFC-Que Choisir a fait un don à l'association. A ce titre, il bénéficiera d'une réduction fiscale.

**Certains litiges peuvent entraîner de longues et lourdes démarches, l'opiniâtreté et la persévérance des conseillers litiges permettent souvent d'obtenir gain de cause.**

**RAPPEL : Un don à l'association UFC-Que Choisir donne lieu à une réduction d'impôt sur le revenu (66% du montant versé).**

\*\*\*\*\*

### Garantie décennale non respectée : 2 ans de procédure, enjeu 2 252 €

En 2006 Mme F. fait appel à l'entreprise Patrimoine Menuiserie pour le remplacement de fenêtres, la pose de volets roulants et d'une porte d'entrée. Ces éléments sont fabriqués par la Société Janneau Menuiserie. De 2009 à 2012, des anomalies sont apparues. Elles ont été réparées par l'installateur.

En décembre 2013, des dysfonctionnements de la porte d'entrée persistent. Ils sont signalés à l'entreprise Patrimoine Menuiserie. Mme F. demande l'application de la garantie décennale, soit la prise en charge des réparations ou du remplacement des éléments défectueux.

Ne pouvant obtenir satisfaction, cette adhérente sollicite l'UFC-Que Choisir. Une longue procédure de deux ans s'engage avec l'installateur et le fabricant.

L'intervention de l'UFC-Que Choisir a permis de faire appliquer la garantie décennale. Une nouvelle porte d'entrée (2 252 €) a été posée en décembre 2015, alors que ces deux entreprises ne travaillaient plus ensemble depuis 2014.

\*\*\*\*\*

### Dédommagement pour une porte disparue : 1 355 €

Le 4 novembre 2013 un couple a acheté auprès de la société DBMA une porte de garage «sectionnelle» qui a été réglée pour un montant de 1 355 €. A la livraison, cette porte ne correspond pas aux critères demandés. Un accord a été passé pour la mettre en dépôt vente chez le vendeur. Le 23 septembre 2015, cet adhérent a trouvé un acquéreur mais n'a pas pu récupérer cette porte car elle avait disparu des stocks de l'entreprise. Ce couple n'arrive pas à obtenir le remboursement de la somme versée malgré deux lettres recommandées restées sans réponse. A sa demande, l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime est intervenue le 8 janvier 2016 auprès de l'entreprise DBMA. La somme initialement versée, a été intégralement remboursée le 29 janvier 2016.

\*\*\*\*\*

### Retenue à tort sur caution: 239 €

Mme B. une adhérente sollicite notre aide pour la régularisation des retenues de 355 € déduites sur sa caution de 480 € lors du départ de son appartement. Sur l'état des lieux d'entrée, l'intervention d'une entreprise était prévue pour effectuer les réparations dans la salle de bains.

**Rappel : une location impose des éléments de salle de bains en bon état de fonctionnement. C'est donc une obligation par le propriétaire de remplacer le matériel vétuste.**

Lorsqu'elle a quitté son appartement, le montant des réparations est imputé à tort au locataire et non au bailleur. Par ailleurs, malgré ses nombreuses relances pour avoir connaissance des justificatifs de charges, Mme B. n'a reçu aucun document.

Suite à l'intervention de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime, l'agence procède au remboursement de 239 € pour solde de tout compte : compromis accepté par notre adhérente. La différence de 116 € étant justifiée pour payer les ordures ménagères.