

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.

La loi HAMON est très claire sur le remboursement des taxes d'aéroport en l'absence de voyage : gain = 166 €

L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime a reçu la visite d'un couple d'adhérents suite à un litige concernant le remboursement des taxes d'aéroport sur des billets d'avion.

M. et Mme AM réservent en ligne à GO voyages, un vol NANTES DAKAR avec départ le 19 février et retour le 6 mars 2015. Suite à un problème de santé, Mme AM n'a pu prendre ce vol.

Malgré l'envoi de justificatifs, Mr et Mme AM essaient en vain d'obtenir le remboursement qui leur revient. Ils échangent de nombreux mails avec leur vendeur en ligne et la société de transport « AIR MEDITERRANEE » ; la réponse de cette société est très claire : C'est à GO voyages qu'il appartient de rembourser les taxes d'aéroport s'il est justifié que le client n'a pas pu bénéficier du voyage.

Il a fallu l'intervention de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime auprès de Go voyages pour faire appliquer la loi HAMON et régulariser ce litige. En mai 2015, Mr et Mme AM ont reçu 166 €.

**VENTE « FORCEE »
panneaux photovoltaïques
FOIRE DE BORDEAUX – MAI 2015 :
gain = 1 736,38 €**

En mai 2015, en visite à la Foire de Bordeaux, un couple de Charente-Maritime est sollicité par un commercial de la Société AB ENERGY qui les convainc de visiter le stand sans aucun engagement.

Ils y rencontrent le Directeur Commercial de cette société qui leur vante tous les mérites du photovoltaïque en autoconsommation en leur affirmant qu'avec l'augmentation rapide et inéluctable de l'énergie, la rentabilité d'une installation est assurée. De plus, ils seront la Maison Témoin de Charente-Maritime avec une remise importante à la clé.

Le Directeur établit un projet qui prévoit :

- la fourniture de 12 panneaux photovoltaïques de fabrication allemande avec micro-onduleur intégré dans chaque panneau (rendement de 85 % garanti pendant 20 ans),
- la pose et la mise en service ,

- la garantie constructeur pièces, main d'oeuvre et déplacements.

Enfin, le Président de AB ENERGY, finalise le projet en proposant son meilleur prix, soit 15788 € et, en contrepartie demande un acompte de 1 736 ,38 € pour garantir ce prix avantageux et la signature du projet.

Dès leur retour, le couple se rend compte qu'ils ont signé le CONTRAT DE VENTE N° 11 735. Ils contactent le Directeur Juridique du « CONGRES ET EXPOSITION DE BORDEAUX » qui intervient sans attendre auprès de la société AB ENERGY pour abus de confiance et escroquerie. Il informe la DDPP.

Quelques jours plus tard, le couple reçoit un courrier de AB ENERGY qui précise que la commande est annulée et que le chèque d'acompte est joint à ce courrier.Mais, il n'y avait pas de chèque dans l'enveloppe !

En parallèle, nos adhérents se rendent à l'adresse de cette Entreprise et ne trouvent qu'un bureau et une boîte aux lettres. Ils apprennent par des voisins qu'il n'y a pas d'atelier AB ENERGY dans le secteur, contrairement à ce qui leur avait été dit.

Ils contactent alors UFC- Que Choisir de Charente- Maritime qui fera un courrier à AB ENERGY résumant toute l'affaire en listant les actions prévues pour défendre nos adhérents et régulariser ce litige.

Nos adhérents reçoivent quelques jours plus tard un courrier de AB ENERGY qui confirme l'annulation du contrat de vente accompagné d'un chèque de 1 736,38 €.

Rappel :

Un devis n'est obligatoire qu'avant la réalisation de prestation de dépannage, de réparation et d'entretien dans le secteur du bâtiment et de l'électroménager pour un montant égal ou supérieur à 150 €.

