

### 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

#### Indicateur annuel 2017 :

**286 dossiers clôturés montant des enjeux : 544 529 €  
dont 23 avec procédure (429 907 €)**

#### Voyage de noces « agité »

##### dédommagement obtenu : 2 500 €

En juin 2015, un couple d'adhérents, M. et Mme D. ont réservé une croisière sur la Baltique comme voyage de noces au prix de 3 900 € pour 8 jours et 7 nuits.

Le samedi 6 juin, à 12h ils doivent prendre un avion depuis Roissy à destination de Copenhague afin de rejoindre le bateau à quai dans cette ville. A leur arrivée à l'aéroport, ils apprennent que le vol est annulé sans autre explication. Il leur faut attendre 14h pour être informés qu'un avion est prévu à 20h à destination de Rome où ils arrivent vers 22h30 sans bagages pour être hébergés dans un hôtel où aucune restauration n'est prévue !

Dédommagement accordé pour passer la journée à errer dans Roissy et s'y restaurer : 8 € chacun !

Le lendemain, départ de l'aéroport de Rome à 6h. pour prendre un avion qui les amène à Berlin ( lever trop tôt pour avoir un petit déjeuner à l'hôtel... ). Depuis Berlin, ils seront entassés à 5 personnes dans un taxi qui les conduit à Warmemünde (2h30 de route), port où est arrivé le bateau après une nuit de navigation. Ils montent à bord vers 14h toujours sans bagages ...D'ores et déjà, ce retard les a privé de la soirée festive du samedi soir. Le dimanche 7 a lieu « la soirée du Commandant », mais étant donné que M. et Mme D. sont toujours en tenue de voyage car leurs valises n'ont pas suivi, n'ayant aucun vêtement approprié, ils restent dans leur cabine. Ils ne récupèrent leurs bagages qu'en fin d'après midi le mardi 9 c'est-à-dire le 4<sup>ème</sup> jour.

Ils avaient pris en option (99 € chacun) la visite de Berlin qui devait avoir lieu le dimanche, celle-ci a été impossible car à ce moment là ils étaient dans le taxi en route pour Warmemünde...

Le reste de la croisière s'est déroulé comme prévu, hormis le débarquement au retour à Copenhague annoncé à 12h qui en fait a eu lieu dès 9h.

A leur retour nos adhérents ont écrit à l'agence de voyage concernée le 26 juin et ont exprimé leur mécontentement avec force détails et preuves. Aucune réponse ne leur a été apportée par l'agence qui s'est contentée de transmettre le courrier à la compagnie des croisières MSC. Celle-ci répondra le 9 septembre, leur proposant un « bon de crédit de 100 € ainsi qu'une réduction de 5% à valoir sur une prochaine croisière à effectuer en 2016 en cabine de base », ce que nos adhérents ont refusé. C'est alors qu'ils ont confié leur dossier à UFC-Que Choisir.

Le 30 octobre 2015 l'UFC 17 écrit à l'agence de voyage en leur rappelant les termes de l'Art. L.211-16 du Code du Tourisme qui la contraint à la bonne exécution du contrat. Or, celle-ci n'aura de cesse de se défaire en faisant parvenir nos courriers à la compagnie MSC non concernée.

Lassée de l'attitude de cette agence, l'UFC 17 expédie un dernier courrier le 21 mars 2016 l'informant que, sans solution amiable sous quinzaine, l'association présentera l'affaire à la Juridiction de proximité et que le préjudice réclamé est de 2 600 €.

Le Juge ordonnera d'abord une médiation, qui n'aboutira pas à cause du directeur de l'agence qui n'a pas voulu transiger à 2 000 € ...

Il y aura donc un jugement en décembre 2016, qui accordera à nos adhérents un dédommagement de 2 500 € sur les 2 600 demandés.

\*\*\*\*\*

#### Vice caché, prise en charge des réparations : 1 102 €

Monsieur GT de Charente-Maritime est propriétaire d'une polo Volkswagen depuis décembre 2012 qu'il entretient régulièrement.

En novembre 2015, le réseau VW informe l'intéressé qu'une correction de logiciel sur les moteurs diesel EA189 sera réalisée dans l'année 2016 sur son véhicule dans le cadre d'une action SAV. Dans l'attente de cette démarche de rappel, il lui est précisé que les qualités du véhicule et ses éléments de sécurité ne sont pas en cause.

Les 1<sup>er</sup> décembre 2016 et 22 mars 2017, les contrôles techniques de la voiture sont réalisés et aucune anomalie n'est constatée.

Le 2 mai 2017 le véhicule de M. GT tombe en panne. Le garagiste change le radiateur de recyclage des gaz de la polo ainsi que le filtre à particules. Le montant de la facture s'élève à 1 102 €. A la demande de notre adhérent, l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime intervient auprès du siège social de VW pour que celui-ci prenne en charge les réparations effectuées pour les motifs suivants :

- concomitance entre le contrôle technique du 22 mars 2017 et la date de la panne (mai 2017).

- de nombreuses plaintes sont enregistrées sur les forums car ce problème est bien connu du réseau VW sur ce type de moteur.

- l'article Auto-plus du 7 juillet 2017 démontre qu'il s'agit d'un vice caché, la durée de vie du radiateur étant de 200 000 kms.

Le 6 septembre 2017 Volkswagen décide la prise en charge de la totalité de la réparation : 1 102 €. *Suite*

*page 6*

### Fuite d'eau : enjeu = 3 198 €

A Fontenay-le-Comte, dans une maison inhabitée depuis 3 ans, pour cause du décès de la propriétaire, Véolia relève en février 2014 le compteur d'eau et constate une consommation anormalement élevée de 912 m<sup>3</sup> (plus de 2 fois le volume consommé habituellement). Le montant de la facture de juin 2014 s'élève à 3 198 €.

Après avoir acquitté cette facture, le fils de Mme C. effectue lui-même les réparations de la conduite d'eau enterrée reliant le compteur à la maison. Il demande à Véolia le dégrèvement des charges de traitement des eaux usées qui, perdues par la fuite, n'ont pas été traitées.

Véolia ne donne pas une suite favorable à sa demande ; il en est de même de la commission « dégrèvement fuite » de la ville de Fontenay-le-Comte, toujours avec le même motif : Monsieur C. ne peut pas fournir de justificatif des réparations réalisées puisque les travaux n'ont pas été faits par un professionnel.

En août 2016 il demande l'appui de l'UFC 17. Après de nombreux courriers et l'intervention du défenseur des droits, en mai 2017, Véolia a envoyé à Monsieur C. un chèque de remboursement d'un montant de 1 831 € pour solde de tous comptes.

**Rappel : L'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime traite tous les litiges de la consommation (Immobilier, bancaires, marchands, assurances, téléphonie, auto, énergie etc...) y compris ceux de la santé .**

### Les règles applicables aux arbres, aux arbustes et aux arbrisseaux

**Avoir des arbres, des arbustes ou des arbrisseaux sur un terrain est réglementé. Les normes sont anciennes, elles ont été créées lors de la rédaction du Code civil en 1804.**

#### 1 - Les plantations « mitoyennes »

Les articles [669](#) et [670](#) du Code civil précisent les règles applicables aux arbres mitoyens.

##### La définition de la mitoyenneté

Les arbres plantés sur la ligne séparative de deux héritages sont réputés mitoyens. De plus, les arbres qui se trouvent dans la haie mitoyenne sont mitoyens, comme la haie.

##### La récolte des fruits

Les fruits sont recueillis à frais partagés par moitié, soit qu'ils tombent naturellement, soit que la chute en ait été provoquée, soit qu'ils aient été cueillis.

##### La suppression des arbres

Chaque propriétaire a le droit d'exiger que les arbres mitoyens soient arrachés. Lorsqu'ils meurent ou lorsqu'ils sont coupés ou arrachés, ces arbres sont partagés par moitié.

#### 2 - Les plantations « privatives »

Cette question est régie par les articles [671](#) et [672](#) du Code civil.

**La distance à respecter entre la plantation et la ligne séparative**

Il n'est permis d'avoir des arbres, arbrisseaux et arbustes près de la limite de la propriété voisine qu'à la distance prescrite par les règlements particuliers actuellement existants, ou par des usages constants et reconnus.

#### ✓ Bon à savoir

Les services municipaux peuvent renseigner les habitants sur les règles applicables dans les communes.

#### 3 - Les branches et les racines

L'article [673](#) du Code civil réglemente cette problématique.

##### Les branches des arbres, arbustes et arbrisseaux

Celui sur la propriété duquel avancent les branches des arbres, arbustes et arbrisseaux du voisin peut contraindre celui-ci à les couper. Les fruits tombés naturellement de ces branches lui appartiennent. Il n'est donc pas permis de les cueillir.

##### Les racines des arbres, arbustes et arbrisseaux

Si les racines, ronces ou brindilles avancent sur son terrain, il a le droit de les couper lui-même à la limite de la ligne séparative.

#### ✓ Attention

Le droit de couper les racines, ronces et brindilles ou de faire couper les branches des arbres, arbustes ou arbrisseaux est imprescriptible.