

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 1er trimestre 2018 :

61 dossiers clôturés montant des enjeux : 229 638 €

ERRATUM Savoir Choisir N° 128 de janvier page 5

Montant annuel des enjeux :

974 436 € dont 429 907 € avec procédure

Ces dossiers s'ajoutent aux dossiers gagnés à l'amiable.

Justificatif du montant des enjeux en 2017 :

l'enjeu des 23 dossiers les plus importants

s'élève déjà à 727 300 € !! (ex : litige avec une installation de panneaux photovoltaïques)

Non respect du délai de réflexion et abus de faiblesse : enjeu = 4 100 €

Le 5 octobre 2017, Madame B. J. de Charente-Maritime a signé à son domicile, un contrat portant sur un chantier d'isolation de sa maison qui devait être réalisé par la société « Groupe le Carré », avec un financement Franfinance.

Selon le code de la consommation (article L311-11) l'intéressée devait bénéficier d'un délai de réflexion de 15 jours. Or l'acceptation des travaux a été signée le 5 octobre soit le même jour que le bon de commande.

Par ailleurs l'organisme financier se doit de vérifier la solvabilité de son client. Le montant du remboursement mensuel de ce crédit s'élevait à 44 % de ses revenus.

Sur la demande de l'adhérente, l'UFC 17 est intervenue auprès de la société afin d'annuler le bon de commande (délai de réflexion non respecté) et a invité Franfinance à annuler le crédit affecté.

Régularisation prélèvements Mutuelle :

enjeu = 609 €

Suite à la radiation de son contrat APREVA MUTUELLE en mars 2017 Monsieur C. a reçu un appel téléphonique de cette mutuelle en mai 2017, lui précisant que sa renonciation d'adhésion prenait effet au 31 décembre 2016. Il allait donc être remboursé dans les meilleurs délais des prélèvements faits à tort depuis début 2017. Notre adhérent Monsieur C. a retourné les deux cartes d'adhésion (monsieur et madame) et a attendu la régularisation. N'ayant aucune nouvelle, il a sollicité l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime concernant le différend qui l'oppose à son ancienne mutuelle. Après de nombreux échanges de courriers, fin juin 2017, notre adhérent a été remboursé de 609 €, montant total des sommes prélevées à tort.

Code de la construction et de l'habitation non respecté : enjeu = 3 300 €

Monsieur M. de Charente-Maritime a commandé une porte d'entrée d'un montant de 3 300 € (fourniture et pose comprises). Il a versé un acompte de 1 000 €. La porte a été installée le 1^{er} août 2017 et l'entreprise a demandé de ne pas l'ouvrir pendant 2 jours. Le 3^{ème} jour, lors de son ouverture, il a été constaté un choc sur la partie supérieure ainsi qu'un dysfonctionnement. Malgré de nombreuses démarches, notre adhérent n'obtient pas satisfaction, le délai de « re fabrication » de l'ouvrant était vraiment long. Il fait donc appel à l'UFC 17 qui a rappelé à l'entreprise les dispositions prévues par le code de la construction et de l'habitation (art L111-20-2) pour régler ce litige : **les travaux doivent être fidèles au contrat mais aussi aux règles de l'art.** Suite aux différentes démarches de l'UFC 17 la porte a été enfin remplacée en novembre 2017 une fois le cadre déposé et refixé correctement.

Dégradation suite à un déménagement : enjeu = 500 €

Notre adhérente Madame D-L de Charente-Maritime a signé un contrat de déménagement dans la catégorie « Major » avec une garantie « Argant » à hauteur de 50 000 € avec l'entreprise Société Nouvelle GIBOUIN. Le déménagement s'est déroulé du 20 au 22 juillet 2016.

Lors de la livraison des meubles le 22 juillet des réserves ont été signalées sur la déclaration de fin de travail, lesquelles n'ont fait l'objet d'aucune contestation de la part de l'entreprise. Les détériorations constatées portaient sur la moulure en stuc dorée à l'or fin d'un miroir et une étagère de bibliothèque en bois, cassée en deux (préjudice de 500 €). Mme D-L a adressé le 31 juillet 2016 par lettre recommandée avec accusé de réception à la société de déménagement une réclamation pour obtenir le remboursement du préjudice. Sans réponse à ce courrier notre adhérente a sollicité l'appui de l'UFC 17 pour obtenir réparation.

L'entreprise certifiée AFNOR a demandé un audit (AFNOR est chargée de la bonne application des exigences du référentiel).

A l'issue de cette démarche, Mme D-L a obtenu le remboursement de son préjudice d'un montant de 500 €.

