

## 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 depuis le 1er janvier 2018 :**  
**109 dossiers clôturés, montant des enjeux : 303 236 €**  
**100 gagnés à l'amiable et 9 après procédure**

### Refus de remboursement d'une complémentaire : enjeu = 55,45 €

Madame C. de Charente-Maritime a souscrit auprès de la compagnie d'assurance AVIVA France, une complémentaire santé pour la prise en charge du ticket modérateur avec une option « Bien être ». Cette option lui permet de bénéficier d'une prise en charge supplémentaire de 150 € par an.

Des remboursements lui ont été octroyés précédemment pour 82,97 € (homéopathie et séance d'ostéopathie). En contrepartie, il lui reste 67,03 € d'avantage « Bien être ». Les 18 août et 25 septembre 2017, s'étant vu prescrire des médicaments homéopathiques, elle a dû régler les 55,45 € à sa charge. Mais AVIVA refuse ce remboursement auquel elle pouvait prétendre avec cette option. En décembre, elle sollicite l'appui de l'UFC 17 pour obtenir le complément des prestations dues. Notre adhérente a reçu 55,45 € et a remercié l'association de son intervention.

\*\*\*\*\*

### Délai de rétractation non respecté : enjeu = 4 750 €

Suite à un démarchage à domicile le 22 janvier 2018, notre adhérent Monsieur G. de Charente-Maritime a signé un bon de commande à la société A.B.R. (ART BATIMENT REVETEMENTS) de Saint Médard d'Aunis en Charente-Maritime pour l'achat et l'installation d'un ballon thermodynamique ODY de 9 500 €. Ce même jour, un chèque d'acompte de 4 750 € a été remis. Le 24 janvier soit 2 jours plus tard, Monsieur G. a envoyé une lettre recommandée avec accusé de réception pour faire valoir son droit de rétractation et demander la restitution de son chèque. N'ayant aucune suite à son courrier, il a sollicité l'intervention de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime afin qu'il soit fait droit à sa réclamation.

Le contrat comprenait de nombreuses anomalies. S'agissant d'un contrat conclu hors établissement, il est fait application des dispositions des articles L.221-1 à L.221-29 du code de la consommation. Entre autres obligations, le contrat doit indiquer avec précision les caractéristiques essentielles du bien ou de la prestation de service, la date ou le délai de livraison. Par ailleurs, **aucun paiement ne doit être effectué avant l'expiration du délai de 7 jours à compter de la conclusion du contrat**. Au cas particulier, le non respect de l'interdiction à recevoir, sous quelque

forme que ce soit, un engagement quelconque, entraîne la nullité du contrat. Eu égard aux nombreuses irrégularités constatées dans l'établissement du contrat, l'UFC 17 a demandé la restitution du chèque ou bien son remboursement. Le 20 février 2018, la société a restitué le chèque à notre adhérent qui a remercié chaleureusement l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime.

\*\*\*\*\*

### Bien lire un bon de commande avant de le signer : enjeu = 10 000 €

Un adhérent de Charente-Maritime contacte une société pour l'achat et l'installation d'un spa de nage.

Le commercial se déplace au domicile de Mr Z et lui fait signer un bon de commande portant la mention « le consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour tout achat effectué dans une foire ou dans un salon ».

Mr Z remet alors un chèque d'acompte d'un montant de 10 000 € pour un achat de 27 000 €.

Ce bon de commande indique comme lieu de signature « show room de R » alors qu'il a été signé au domicile du client et que Mr Z ne s'est jamais déplacé dans ce show room.

Suite à la signature de ce bon de commande, il reçoit un mail quelques heures après, lui indiquant les travaux d'installation à prévoir.

Mr Z pensait que la société se chargeait de tous les travaux et devant ces frais supplémentaires, décide d'annuler sa commande.

Il envoie une lettre 6 jours après avoir signé le bon de commande.

Sa demande est refusée au motif qu'il a signé son achat dans un magasin et que, de ce fait, aucune rétractation n'est possible.

Il contacte l'UFC 17 qui écrit au siège de la société en rappelant la réglementation et que, dans le cas présent, il s'agit d'un contrat hors établissement avec toutes les garanties qui s'y rattachent et notamment le droit de rétractation dans les 14 jours qui suivent la signature du bon de commande.

Dans un premier temps la société refuse mais suite à un deuxième courrier de l'UFC 17 indiquant que la DPP (Direction de la Protection de la Population) allait être saisie de cette affaire, Mr Z reçoit quelques jours après un chèque de 10 000 €, la résiliation étant acceptée.

