

## 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 :

**181 dossiers clôturés, montant des enjeux : 428 325 €**  
**171 gagnés à l'amiable et 10 après procédure**  
**dont 1 de 45 000 € ( panneaux photovoltaïques)**

### Système photovoltaïque : 3 ans sans production, indemnité de 2 000 €

M. X a signé un contrat en juin 2015, la société SVH Energie pour la pose et la mise en service d'un système photovoltaïque avec revente de la production, pour un montant global de 50 000 €, intérêts du prêt affecté compris.

L'installation a eu lieu en octobre 2015 et un PV de réception a été signé. Au bout de quelques mois, M. X a constaté que la production d'électricité était nulle et a tenté, en vain, de contacter par mail et téléphone le service client du fournisseur.

Las, en mai 2017 il est venu exposer son problème à l'UFC- Que Choisir de la Charente-Maritime à La Rochelle qui l'a aidé à la rédaction d'un courrier en recommandé en prenant acte des faits. La société a répondu en disant qu'elle ferait le nécessaire rapidement.

Au bout de 10 mois, M. X est revenu pour nous informer qu'aucune action n'avait été réalisée .... L'association a alors envoyé un premier courrier de mise en demeure au fournisseur, puis, sans réponse, un second plus coercitif en recommandé, qui est lui-même resté sans réponse !

L'UFC 17 a donc joint directement la direction de l'entreprise et obtenu un rendez-vous téléphonique avec son responsable. A l'exposé des faits, celui-ci a reconnu n'être pas au courant de ce dysfonctionnement et a accepté d'enquêter auprès de son service après-vente. Il s'est avéré que l'équipe en charge de la réparation n'était jamais intervenue chez notre adhérent, et qu'elle avait menti en déclarant que tout était remis en état...

La société SVH Energie a alors diligenté chez M. X une autre équipe qui a (enfin) rendu le système opérationnel... en avril 2018.

De plus l'UFC 17 a fait une demande d'indemnisation au fournisseur, lequel a proposé un montant de 2000 € pour les deux ans de production perdue.

\*\*\*\*\*

### Non respect de la garantie : enjeu = 586 €

Madame CM de Charente-Maritime a fait l'acquisition d'une voiture d'occasion Ford « B-Max » le 19 avril 2017 avec garantie d'un an. Le premier contrôle technique a été réalisé le 29 novembre 2017 et il a été constaté que les amortisseurs arrière étaient défectueux. Cette adhérente demande au garage par lettre recommandée avec accusé de réception, la prise en charge intégrale de la réparation d'autant qu'elle a réalisé un faible kilomé-

trage. Après refus du garagiste Mme CM sollicite l'appui de l'UFC 17 pour obtenir gain de cause. Suite à l'intervention de l'UFC 17 les réparations ont été effectuées et assumées financièrement par le garage ( 586 €).

\*\*\*\*\*

### Vente illicite d'un véhicule d'occasion : enjeu = 3 000 €

En avril 2017, M. C demeurant à Aytré en Charente-Maritime a acheté un véhicule d'occasion dans un garage proche de chez lui, de marque Citroën, modèle C5, affichant 161 000 kms au compteur, au prix de 3 000 € (paiement demandé en espèces), sans garantie et sans la remise obligatoire du contrôle technique effectué il y a moins de 6 mois.

Le contrôle technique n'aura lieu que le 10 juillet 2017 et le diagnostic fera apparaître de multiples défauts (suspensions, pneumatiques, frein à main, feu plaque arrière, fixation vitrage arrière gauche etc.).

Après avoir fait part de ces défauts au vendeur qui ne proposait pas de réelle solution, M. C prend rendez-vous, début novembre 2017, avec le pôle de conseillers litiges spécialisés dans le domaine automobile de l'UFC 17.

Celui-ci lui conseille d'adresser un courrier recommandé avec accusé de réception au garage le mettant en demeure de procéder à la reprise de ce véhicule présentant autant de défauts, et de nous recontacter au cas où cette démarche n'aboutirait pas.

Suite au refus du garagiste d'intervenir et de remédier à tous ces dysfonctionnements, l'UFC 17 adresse un courrier au professionnel en signalant les **deux pratiques illégales « interdites »** dont il s'était rendu coupable au cours de cette transaction :

- faire régler en espèces des sommes supérieures à 1 000€ ;
- procéder à la vente d'un véhicule d'occasion sans la remise immédiate du contrôle technique.

Après cette intervention le garagiste proposera un autre véhicule à son client, solution acceptée par ce dernier. Il lui fera même « cadeau » du véhicule Citroën qu'il sera libre de revendre...

