

**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 2019 :**  
**53 dossiers clôturés, montant des enjeux : 179 175 €**

## Rupture de contrat non respectée enjeu = 841 €

Afin d'organiser une fête de famille, Mme LB procède en janvier 2018 à la réservation de plusieurs appartements et d'un studio à l'île d'Aix (deux contrats de 841 € et 1 de 134 €) auprès de Pierre et Vacances. La location comprend 10 appartements et un studio pour un montant total de 1 816 € pour la période du 28 au 30 septembre 2018, somme intégralement réglée avant le séjour.

Suite à une rupture de canalisation du 15 au 17 septembre, l'île d'Aix n'a plus été approvisionnée en eau potable. La situation a été rétablie dans l'île le 18 septembre mais un délai de remise en marche s'avérait nécessaire pour Pierre de Vacances pour des raisons d'hygiène et de sécurité. L'ensemble des appartements gérés ont été fermés jusqu'au 30 septembre.

Dans un premier temps, le 25 septembre, Pierre et Vacances n'a remboursé que partiellement notre adhérente (841 € + 134 €). Le 22 octobre, la société lui réclame une somme de 841 € correspondant à la réservation d'un contrat. Cette réclamation n'est pas justifiée, au contraire, Pierre et Vacances reste redevable de 841 €. Notre adhérente sollicite l'appui de l'UFC 17 pour régler ce litige. Après intervention de l'association en date du 13 novembre 2018, Mme LB reçoit une somme de 1 682 € (2 fois 841 €) correspondant à la réservation restant due et un geste commercial pour préjudice moral.

\*\*\*\*\*

## Non respect d'un engagement contractuel par ENI : enjeu = 504 €

Suite à un démarchage à son domicile le 31 mars 2014, Madame MTH signe un contrat de fourniture de gaz naturel avec la société ENI (fournisseur d'énergie), sur la base de 0,05114 € HT le kwh.

Elle reçoit une facture d'un montant de 481 € calculé au prix de 0,08967 € HT le kwh. Le 31 mai 2014 cette adhérente adresse une réclamation à ENI, demande l'établissement d'une facture sur la base de l'engagement contractuel et joint un chèque d'acompte de 200 €. Elle résilie ce contrat et retourne chez son fournisseur initial GDF. Une facture de clôture de 45 € est donc établie à l'intéressée toujours sur la base de 0,08967 €.

Sans réponse à sa lettre de réclamation et régulièrement relancée par ENI Mme MTH sollicite l'appui de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime. L'association adresse plusieurs courriers à ENI qui restent sans réponse. Elle prend

alors, contact avec le médiateur national de l'énergie. A son tour le médiateur interpelle ENI. Suite à cette démarche, deux factures rectificatives sont établies sur la base du tarif contractuel. En juin 2018, soit 4 ans après le début du litige, notre adhérente obtient gain de cause et son dossier est clôturé. Elle est remboursée de son chèque de 200 € et obtient l'arrêt des relances injustifiées qui portaient sur un montant de 304 €.

\*\*\*\*\*

## Prestataire ADEF, refus de la prise en charge des réparations du matériel enjeu = 1 300 €

Madame JQ a fait appel à l'ADEF (Entreprise d'Insertion par le Travail Temporaire) pour faire tondre sa pelouse d'une surface de 2 500 m<sup>2</sup>. Selon son statut, cette association met en œuvre des contrats de travail pour des chercheurs d'emploi en difficulté afin de faciliter leur insertion sociale et professionnelle.

La personne mise à disposition a mal utilisé le matériel appartenant à Mme JQ, un mini tracteur tondeur qui a été endommagé, ce qui a entraîné une réparation de 1 305 €. L'ADEF et son assureur refusent de prendre en charge cette facture prétendant que l'ouvrier mis à disposition est sous la responsabilité de son utilisateur.

L'UFC-Que Choisir a été sollicitée pour solutionner ce litige. Après lecture du contrat et des règles de mise à disposition (notamment l'article 9 de l'arrêté du 17 mars 2015 qui renvoie au code de la consommation article L111-1 et suivant), **il ressort que lorsque l'utilisateur est un particulier, le prestataire ADEF, dans le cas présent, reste l'employeur.**

L'ADEF sollicite alors son assurance la MACIF pour la prise en charge des réparations prévues. La MACIF refuse sous prétexte que l'état du matériel avant son utilisation n'a pas été précisé, or la tondeuse sortait de révision. Grâce à l'intervention de l'UFC 17 notre adhérente a obtenu le remboursement des frais engagés de 1 305 €. Il a fallu 6 mois, de juin à décembre 2018, pour régler ce litige.

\*\*\*\*\*

## Changement de notice contractuelle / refus du remboursement : enjeu = 1 500 €

En décembre 2017 Mr et Mme SM ont réservé un voyage en Corse pour le 31 mars 2018, avec paiement par Carte Bleu Visa 1<sup>er</sup> Banque Populaire, afin de rendre visite à la mère de Mme SM. Or celle-ci décède le 19 février 2017. Les billets retenus (1 500 €) ne permettent pas d'arriver à temps pour les obsèques et nos adhérents doivent prendre un autre vol.

Suite page 7

## 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

Le courtier CWI (qui agit au nom d'AXA, assureur en cas d'annulation suite achat par CB) refuse le remboursement au motif que **l'annulation du vol a eu lieu plus de 3 mois avant le départ prévu**. Une telle clause ne figure pas sur les Conditions Générales de Vente (CGV) remises aux intéressés. Mais entre-temps, des modifications des GCV ont été apportées sans que Mr et Mme SM n'aient



été informés. AXA rejette la faute sur la Banque Populaire. Après une démarche auprès de l'agence bancaire et n'obtenant pas gain de cause, nos adhérents sollicitent l'appui de l'UFC 17 pour régler ce litige. L'association intervient auprès du service « réclamations » de la BP et du directeur du groupe, sans résultat. Elle saisit le médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) le 13 décembre 2018 et obtient le remboursement des billets.

## Près de 3 ans ont été nécessaires pour résoudre ce litige de vente de panneaux photovoltaïques : enjeu = 34 440 €

### Le palmier sauvera-t-il sa tête ?

En mai 2013, un de nos adhérents a été démarché par l'Entreprise FRANCE CLIMAT avec l'objectif de vendre une installation photovoltaïque financée par un prêt.

Le discours du démarcheur est bien rôdé....il propose une installation photovoltaïque et il affirme : *« on s'occupe de tout. Ça ne coûte pas UN centime et la production est garantie pendant 20 ans par AXA... l'affaire à saisir ! »* et il précise : *« Ça ne coûte pas UN centime car les échéances du prêt sont égales au revenu versé par EDF »* !... et nos adhérents signent le bon de commande.

Mais, ces affirmations sont inexactes, nos adhérents demandent l'appui de l'UFC. L'installation, vendue par France CLIMAT est financée par un crédit DOMOFINANCE de 23 000 €, auquel s'ajoutent une assurance de 5 050 € et des intérêts pour 6 390 €. Soit au total, une dette de 34 440 € remboursable en 120 mensualités de 287 €.

Or, les revenus de l'installation seront loin d'être à la hauteur des mensualités, comme annoncé par le démarcheur.... ! Nos adhérents rembourseront 3 444 €/an et ERDF ne leur versera que 600 €/an. Soit une perte abyssale de 2 844 € chaque année pendant 10 ans.....

Au vu de cette première année désastreuse et sur conseil de l'UFC, nos adhérents font intervenir leur Protection Juridique. Le Cabinet d'expertise désigné pour cette mis-



sion constatera qu'un **palmier fait une ombre sur les panneaux**, ce qui réduit le rendement de l'installation. Il propose donc de couper la tête du palmier.

Mais, nos adhérents peu convaincus par cette affirmation, contacteront l'organisme APAVE. L'ingénieur missionné sur cette affaire fera un tout autre diagnostic... A savoir, que l'ombre créée par le palmier n'explique pas le piètre rendement de l'installation. Par contre, il détectera de nombreux défauts de l'installation et confirmera l'impossibilité d'atteindre les objectifs assenés par le vendeur.....

Après de nombreux courriers de l'UFC restés sans réponse, nos adhérents, conscients de l'arnaque, toujours sur conseil de l'UFC, déposeront plainte auprès du tribunal d'instance de Jonzac. Le jugement annulera le contrat de vente, le contrat de crédit de DOMOFINANCE et ordonnera à ce dernier le remboursement des mensualités déjà versées, soit environ 5 500 €.

DOMOFINANCE fera APPEL de ce jugement. La Cour d'Appel de Poitiers confirmera, en 2015, le jugement du tribunal d'instance de Jonzac.

Dans la suite de cette affaire, une Entreprise locale, compétente dans le photovoltaïque, corrigera les défauts de montage constatés par APAVE.

**Le palmier sauve sa tête.... La production est normale. Tout est bien qui finit bien !**



UFC-QUE CHOISIR DE CHARENTE MARITIME

« Votre association de défense des consommateurs »

Indépendant

À vos côtés

Militant

ACCUEIL

ACTU

+ D'ACTU

ADHÉRER

L'ASSOCIATION

PERMANENCES

RÉUSSITES

CONTACT