

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 3^{ème} trimestre 2019 :

133 dossiers clôturés, montant des enjeux : 287 670 €

Garantie liée à l'achat d'un véhicule d'occasion : enjeu = 8 500 €

Madame MV a acheté un véhicule MITSUBISHI PAJERO au prix de 8 500 €. Un contrôle technique avait révélé une anomalie entre le N° du châssis et la plaque constructeur. Après avoir effectué 250 kms ce véhicule a nécessité le changement du démarreur avec un remorquage jusqu'à un garage de proximité pour un coût de 526 €.

Sur la demande de l'intéressée, l'association UFC 17 est intervenue auprès du vendeur. Le garagiste a constaté les désordres et après un arrangement amiable avec notre adhérente, il a accepté le rachat du véhicule au prix de vente diminué de tous les frais.

RAPPEL : selon l'article L217.7 du code de la consommation, les défauts de conformité signalés dans les 6 mois depuis la délivrance du véhicule, sont présumés exister au moment de la vente. L'article L217.9 prévoit la réparation ou le remplacement du bien.

Maison individuelle /

Restitution du chèque de réserve de fin de travaux : enjeu = 16 089 €

Un couple de Charente-Maritime a signé en août 2017 un contrat de construction pour une maison individuelle. Le coût prévu s'élève à 315 860 € et un acompte de 3 000 € a été versé le jour même au promoteur. La réception des travaux a été prononcée en juin 2018 ainsi que la remise des clés. Le PV co-signé par les deux parties, signalait de nombreuses réserves qui entraînaient la possibilité pour l'acheteur de ne pas verser les 5% restant dus (16 089 €). Un chèque de ce montant a malgré tout été remis au vendeur qui ne l'a pas encaissé. Après quelques interventions, des réserves ont été listées sur un 2^{ème} état de travaux de parachèvement. Toujours mécontents, nos adhérents ont sollicité l'intervention de l'UFC 17. L'association a rappelé au constructeur, que compte tenu de l'importance des travaux, il devait restituer le chèque et cette somme aurait dû sous séquestre chez un notaire ou à la Caisse des Dépôts et Consignations dans l'attente que les dernières réserves soient levées.

L'acquéreur et sa protection juridique ont demandé une expertise amiable et contradictoire qui a été réalisée en

présence d'un expert missionné par la SMABTP. A cette occasion le chèque des 16 089 € a été restitué aux acheteurs.

A savoir : même si vous réceptionnez votre maison sans réserve le jour de la remise des clés, vous bénéficiez de 8 jours calendaires pour signaler les réserves constatées après réception à votre constructeur, par courrier en recommandé. Notez aussi que vous pouvez vous faire accompagner d'un huissier le jour de la remise des clés.

Intervention Indemnit'Air : enjeu = 2 061 €

Une famille de 5 personnes réserve en octobre 2018, un voyage pour l'île des Açores via Toulouse avec la compagnie TAP-Portugal. Suite à un retard du vol Toulouse/Lisbonne ils ont manqué la correspondance pour Ponta Delgada. Les voyageurs, ne pouvant être relogés, la compagnie leur a trouvé un hôtel pour une nuit à Lisbonne moyennant 90 € par personne (60 € pour l'hôtel + 30 € pour le taxi). Malgré les différents échanges avec preuves à l'appui, nos adhérents n'obtiennent pas gain de cause pour être indemnisés. Ils sollicitent l'appui de l'UFC-Que Choisir de Charente-Maritime. L'association prend contact avec la Permanence Juridique de la fédération et le dossier est pris en charge par Indemnit'Air. Il a fallu 10 mois pour que nos adhérents reçoivent 2 061 € en juillet 2019.

NB : le service « Indemnit'Air » a été lancé par l'UFC-Que Choisir

Abonnement résilié facturé par SFR : enjeu = 175 €

En juillet 2019, suite à un litige de radiation fixe et mobile auprès de SFR datant de janvier 2019, Monsieur LG, un adhérent de Charente-Maritime confie son dossier à l'UFC 17. Il a reçu un avis d'huissier pour un montant non réglé de 175 €, suite à un mandat de SFR. L'association envoie un courrier à SFR pour demander la radiation à partir de janvier, la portabilité du numéro du mobile ayant été réalisée par Bouygues ce même mois et toutes les factures depuis cette date ont été réglées à Bouygues. Grâce à l'intervention de l'UFC 17, SFR a reconnu une perte d'accès en janvier et a procédé à la résiliation de l'abonnement et à une régularisation d'un montant de 267 € (dite à titre exceptionnel).