

**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 annuel 2019 : 177 dossiers clôturés dont 6 après procédure , montant des enjeux : 322 264 €**

## **Prestations de voyage non respectées : enjeu = 708 €**

En août 2018, Monsieur JM a acheté un circuit pour deux personnes « Argentine, terres du bout du monde plus extension chutes d'Iguazu » prévu du 21 novembre au 5 décembre 2018 .

En septembre, l'agence a indiqué à notre adhérent qu'en raison du G20 qui se tenait à Buenos Aires, les dates du séjour devaient être modifiées. Le voyage a finalement été décalé d'une journée et M. JM a accepté cette modification.

Une visite de Ushuaia était programmée mais n'a pas pu avoir lieu en raison d'une grève des transports argentins . L'agence « La Maison du Voyage » a proposé d'autres prestations de remplacement qui ont nécessité plus de 17h de trajet en bus et un surcoût de 121 € par personne. L'agence a offert un avoir de 150 € par personne à valoir sur un autre voyage. Toutefois, l'objectif essentiel de notre adhérent étant la visite d'Ushuaia, site incontournable en Argentine. M. JM estime que le geste commercial est insuffisant.

Il sollicite l'UFC 17 qui est intervenue auprès de l'agence puis du Médiateur Tourisme et Voyage. Réponse du médiateur : Afin de compenser le préjudice effectivement subi, l'agence doit maintenir son geste commercial, mais également rembourser 50 % du montant des prestations et visites non effectuées. Après acceptation, notre adhérent a reçu 708 € : deux chèques de 204 € et le maintien des deux avoirs de 150 € à valoir sur un prochain voyage.

**Rappel : Lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu dans le contrat, l'organisateur ou le détaillant propose, sans supplément de prix pour le voyageur, d'autres prestations appropriées, si possible de qualité égale ou supérieure à celles spécifiées dans le contrat pour la poursuite de celui-ci.**

## **Modification unilatérale d'un contrat : enjeu = 23 800 €**

En septembre 2019 Monsieur L.A. a signé un contrat pour l'achat et la pose de 14 panneaux photovoltaïques d'un montant de 23 800 € avec la société SPRINGG. Il a versé à ce titre un acompte de 3 570 €. Ce contrat précisait que ces panneaux devaient être posés sur rail sur la toiture. L'entreprise a fait une première déclaration auprès de la mairie concernée. En application du Plan Local d'Urbanisme (PLU), un arrêté de refus a été pris pour une telle installation. Sans en informer notre adhérent l'entreprise a effectué une deuxième déclaration à la mairie pour une installation en intégré.

**La société a donc modifié de façon unilatérale les clauses du contrat, et conformément à l'article 1193 du code civil, cela entraîne l'annulation de la commande.**

M. L.A. ne souhaite pas une installation en intégré mais SPRINGG lui a répondu que le contrat n'est pas caduc, car il n'y a pas d'infaisabilité technique. Sur demande de l'adhérent l'UFC 17 intervient et M L.A. obtient l'annulation du contrat et reçoit un chèque de 3 570 € correspondant à la restitution de l'acompte.

## **Fuite sur toiture, garantie légale non respectée :**

**enjeu = 3 162 €**

En janvier 2016 l'entreprise Toiture Pro est intervenue sur la toiture de Mme B. pour le remplacement d'un velux et remédier à des problèmes de fuites. A l'automne 2016, des fuites sont réapparues à nouveau au moment des pluies. Deux rendez-vous ont été pris avec l'artisan afin qu'il vienne constater les malfaçons mais celui-ci ne s'est pas déplacé. Mme B. sollicite alors l'aide de l'UFC 17 pour régler ce litige. Grâce à l'intervention de l'UFC 17, une réunion d'experts a été organisée avec l'assureur de notre adhérente et Millenium, assureur de l'entreprise (l'artisan ne s'est toujours pas déplacé).

Un devis de 3 162 € a été présenté à Millenium qui a accepté de prendre en charge le montant des réparations nécessaires. C'est une nouvelle entreprise qui a réalisé les travaux.

**Rappel : l'entreprise doit assurer la garantie de parfait achèvement.**

## **Non-respect du délai de livraison : enjeu = 1 600 €**

En juin 2019 M. et Mme L. ont acheté à IKEA Bordeaux deux plans de travail pour un montant de 1 600 € réglé à la commande. La livraison de cet achat a été programmée avec une entreprise de transport. Malgré plusieurs réclamations de nos adhérents, à IKEA Bordeaux et au siège à Plaisir (78), trois mois plus tard, la livraison n'est toujours pas effectuée. Ils sollicitent alors l'appui de l'UFC pour régler ce litige. Suite à l'intervention de notre association auprès du siège, M. et Mme L. ont obtenu le remboursement de l'intégralité des sommes versées .