

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 de janvier à juin 2020 : 129 dossiers clôturés , montant des enjeux : 108 428 €
dont 5 dossiers après procédure**

Conformité et garanties des produits et des services non respectées :

enjeu = 3 000 € (réduction de loyer pour 3 ans)

Un couple M. et Mme B. ont été locataires pendant 3 ans d'un appartement à PUILBOREAU (17138) dans une résidence seniors DOMITYS. Pendant ces trois années, ils ont été victimes d'une nuisance liée à un défaut de construction de l'immeuble. En effet, l'eau ne pouvait pas s'écouler de leur balcon privatif et restait donc stagnante. A chaque averse, ils étaient contraints d'enlever cette eau « à la main » pour éviter des problèmes sanitaires, particulièrement en été (moustiques).

La société DOMITYS a été en pourparlers avec le constructeur de l'immeuble pendant de nombreux mois pour trouver une solution à ce désordre, mais aucune n'a été retenue en trois ans.

Compte-tenu du défaut de jouissance engendré par cette situation, l'UFC 17 a proposé à DOMITYS d'accorder à nos adhérents une réduction significative de leur loyer tant que le désordre perdurerait. DOMITYS s'y est refusé catégoriquement et n'a pas proposé d'alternative satisfaisante à nos yeux.

L'UFC 17 a contacté le médiateur « Association des Médiateurs Européens » afin d'obtenir une indemnisation pour les nuisances supportées pendant trois ans. Le couple a quitté cet appartement et n'a jamais obtenu de réduction du loyer.

Après l'intervention du médiateur, DOMITYS a accepté de dédommager nos adhérents à hauteur de 1 200 € (conformité et garanties des produits et des services).

Il a fallu deux ans d'échanges de courriers, un appel à la médiation pour enfin obtenir ce dédommagement.

Envoi automatique des factures à tort :

enjeu = 524 €

Madame T. a signé un contrat au mois de mai 2019 avec l'entreprise AXEO Services pour l'entretien de son jardin. N'étant pas satisfaite, en novembre 2019, elle a demandé par mail, l'arrêt du contrat. Depuis cette date, elle continue de recevoir les factures qui ne correspondent à aucune prestation. Le montant total s'élève à 524 €. Ses demandes auprès de l'entreprise n'aboutissant pas, en avril 2020, elle sollicite l'UFC 17 pour résoudre ce problème. Suite à l'intervention de notre association, l'entreprise reconnaît ses erreurs en prétextant l'envoi automatique des factures et s'est excusée auprès de Mme T.

Travaux non exécutés, récupération d'acompte :

enjeu = 2 000 €

Monsieur S.R. a procédé à la commande de 3 fenêtres auprès de SAS BARDAGE TERRE'PURE de Surgères pour un montant de 4 250 €. Cet adhérent a versé en mai 1968 un acompte de 2 000 €, la pose étant prévu entre juin et octobre 2018. En novembre 2018, l'acompte est encaissé mais les travaux n'ont pas commencé. Notre adhérent adresse une lettre recommandée avec accusé de réception qui reste sans réponse. Il réussit à avoir le commercial au téléphone qui lui indique qu'il a eu un arrêt de travail mais il s'engage à faire les travaux en janvier 2019.

Toujours sans nouvelles, Monsieur S.R. attend jusqu'au 15 janvier et reprend rendez-vous le 23 janvier puisque les travaux ne sont toujours pas faits. Il se renseigne à la mairie pour s'assurer que la société existe toujours et sollicite l'UFC 17 pour trouver une solution à ce litige. Notre adhérent patiente encore jusqu'en février 2019. Passé ce délai, il envoie un courrier recommandé pour mettre en demeure SAS BARDAGE TERRE'PURE de réaliser les travaux, faute de quoi il enverra son dossier à la DDPP pour contrôle anti-fraude et déposera plainte auprès de la gendarmerie.

Mais les travaux n'ont jamais été exécutés et UFC-Que choisir l'a aidé à constituer un dossier d'injonction à payer transmis au Tribunal d'Instance (T.I.) de La Rochelle puis transféré au T. I. de Rochefort dont dépend Surgères. Le tribunal ayant statué en sa faveur, les démarches de l'huissier lui ont permis de récupérer en février 2020 le montant total engagé de 2 000 €.

Dans le cas où il y a manquement aux engagements et à la réglementation, vous pouvez dénoncer le devis et demander le remboursement du ou des chèques encaissés.

