

**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 du 1er janvier au 30 septembre 2021 : 114 dossiers clôturés gagnés.**

**Montant des enjeux : 226 629 € dont 4 dossiers après procédure**

## **Un embout Karcher « oublié » par un artisan plombier bloque une évacuation**

**Enjeu 2 200 €**

Monsieur A. a fait effectuer des travaux dans sa salle de bains par une entreprise de plomberie en 2017. Début 2021, il constate un engorgement au niveau de l'évacuation de sa douche installée par l'entreprise. Suite à la déclaration faite à son assureur habitation, une inspection caméra dans le tuyau d'évacuation a mis en évidence qu'un **embout Karcher et son tuyau étaient coincés dans le conduit d'évacuation, très certainement laissés par l'entreprise qui a effectué les travaux.** La protection juridique (COVEA) a pris le dossier en mains et s'est déclarée dessaisie ayant constaté que l'entreprise de plomberie n'existait plus. C'est ainsi que notre adhérent s'est dirigé vers nous.

Après vérification, l'UFC 17 constate que l'entrepreneur a bien cessé ses activités « *d'entrepreneur individuel* » mais sa responsabilité peut toujours être recherchée sachant qu'il habite à l'adresse de son entreprise. Contrairement à la déclaration de COVEA, la mention assurance décennale ne figure pas sur la facture. De surcroît, COVEA déclare qu'elle ne peut accompagner Monsieur A. car il ne s'agit pas de travaux intérieurs non soumis à assurance dommages ouvrage. Or il s'agit justement de cette nature de travaux. L'UFC 17 a donc demandé à COVEA d'assumer ses obligations contractuelles et de prendre en charge ce dossier.

C'est grâce à l'intervention de l'UFC 17 que la protection juridique a fonctionné et que notre adhérent a retrouvé un bon usage de sa salle de bains : montant des travaux 2 200 €.

## **Chèque égaré par la banque, la chaîne thermique freine le remboursement des arrhes**

**Enjeu 924 €**

Début janvier 2021 Madame X a reçu un chèque correspondant à un remboursement d'arrhes pour un séjour annulé (pour cause covid) de la Chaîne Thermale du Soleil de Cambo les Bains. Ce chèque a été déposé avec bordereau à la Banque Populaire.

Cependant, il a vraisemblablement été perdu dans les services de la banque et n'a jamais été crédité sur le compte de Mme X. Après de nombreux échanges de mails entre le centre de cure thermique et la banque, il a été convenu de faire opposition et d'adresser une lettre de désistement, transmise par mail début février par Mme X. Le même jour, la Chaîne Thermale du Soleil demandait une déclaration à la banque faisant état de la perte de ce chèque dans leur service.

N'ayant pas obtenu de régularisation, trois mois après cet incident, Mme X a confié son litige à l'UFC 17. Grâce à l'intervention de notre association, notre adhérente a reçu un chèque de 924 € correspondant au montant de son acompte.

## **Garantie légale de conformité non respectée Enjeu 480 €**

En mai 2020, Madame X a acheté un congélateur de marque HAIER dans un magasin PREM électro ménager en Charente-Maritime. A plusieurs reprises, Mme X a contacté le magasin pour signaler son mauvais fonctionnement. L'entreprise Dépann'17 est intervenue de nombreuses fois sans résultat. Cet appareil étant sous garantie, Mme X demande son remplacement. Le magasin PREM ne répond pas à la demande de la cliente.

N'obtenant pas satisfaction, notre adhérente nous a confié son litige en janvier 2021. Après avoir exposé les faits au magasin, grâce à notre intervention, c'est le fournisseur qui a accepté de remplacer le congélateur en mars 2021.



**Rappel : l'UFC-Que Choisir défend les intérêts et les droits des consommateurs. De nombreux litiges peuvent se régler à l'amiable. Nous restons à votre écoute.**