

Droits du consommateur

Tous les samedis Var-matin ouvre ses colonnes à UFC-Que Choisir. Une association particulièrement active dans le grand Est-Var (agglomération de Fréjus-Saint-Raphaël, Dracénie, Golfe de Saint-Tropez) pour défendre les consommateurs. Une fois par semaine, elle nous fait part d'une difficulté d'un de ses adhérents.

On en apprend de belles. Aujourd'hui, un problème d'achat d'un poêle

Le 15 décembre 2010, Madame A... du Muy achète dans un magasin de bricolage à Roquebrune-sur-Argens, un poêle à bois de marque Kokido pour un montant de 949 €. En octobre 2011, le poêle à granule tombe en panne. Le magasin du Muy étant inondé, Madame A... s'adresse à l'enseigne de Fréjus. Le responsable contacte la maison mère. Le 7 décembre 2011, ils remplacent la bougie d'allumage et le programmeur. Le poêle ne fonctionnant toujours pas, le dépanneur

intervient de nouveau le 27 décembre pour changer le moteur, sans plus de résultat. La direction du magasin prend contact avec le fabricant du poêle en Espagne pour le remplacer. Ce qui est fait le 17 janvier 2012. Deux jours plus tard, le poêle implose. L'enseigne de Roquebrune promet un remboursement à Madame A... Le 7 février 2012, n'ayant rien obtenu, celle-ci vient nous voir pour trouver une solution.

Intervention d'UFC-Que Choisir Var-Est

Nous envoyons une LRAR au siège social de l'entreprise ainsi qu'un double au magasin de Roquebrune-sur-Argens pour rappeler les droits de notre adhérente. En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien. Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte

tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.

La même faculté lui est ouverte :

- Si la solution demandée, ne peut être mise en œuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;
- Ou si cette solution ne

peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur. Après plusieurs appels téléphoniques, l'entreprise déclare qu'elle ne peut rien faire, le fabricant se trouvant en Espagne. N'ayant obtenu aucune réponse écrite de leur part, notre adhérente dépose une requête au juge de proximité de Fréjus. Juste avant de passer au tribunal, l'enseigne rembourse les 949 €.

Les conseils d'UFC-Que Choisir Var-Est

Ne pas se laisser impressionner par les refus des vendeurs. Envoyer systématiquement une lettre recommandée avec accusé de réception. En cas d'insuccès, s'adresser à notre association.

UFC Que Choisir Var-Est, antenne à Fréjus, Draguignan, Sainte-Maxime, 1196 Bd de la Mer, Base Nature, 83600 Fréjus. Tél. : 09.63.04.60.44, site Internet : <http://ufc-quechoisir-var-est.org>.