

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, Dracénié, golfe de Saint-Tropez) pour défendre les consommateurs. Une fois par semaine, elle nous fait part d'une difficulté d'un de ses adhérents. Aujourd'hui, un problème canapé en cuir.

M. et M^{me} L. étaient fort contents ce jour de mai 2014 lorsqu'ils sont sortis d'un magasin de meubles représentant une grande enseigne nationale de qualité. Ils venaient de s'offrir le canapé en cuir trois places dont ils avaient envie depuis longtemps. Toutefois, lors de la livraison, le 20 juillet 2014, ils constatent que le cuir d'une assise « gondole » nettement. Le même jour, ils envoient un mail de réclamation à l'adresse Internet prévue à cet effet. Au bout d'une semaine, sans réponse de l'enseigne concernée, ils se rendent dans le magasin où l'achat avait été effectué (il faut préciser qu'ils habitent à 30 km de là). Il leur confirme que le service après-vente doit les

contacter incessamment. En fait, datée du 4 août 2014, ils reçoivent un courrier d'une société extérieure à l'enseigne, en charge du service après-vente. Cette lettre indique que le plissement constaté par les clients est une forme de distension liée à l'usage des assises. Celle-ci se verrait dès les premiers jours et se stabiliserait au bout de quelques mois. Donc, le canapé ne requiert pas d'intervention particulière. Nos adhérents répondent à cette lettre en précisant que le modèle présenté en magasin n'avait pas ces plis disgracieux. En outre, volontairement, ils ne se sont jamais assis sur le canapé et de plus, les plis ne concernent qu'une seule assise. Donc, c'est pour un modèle en tout point



conforme à celui exposé qu'ils ont passé commande et payé (cher). Ils demandent le remplacement du canapé ou le remboursement de l'achat. Fin août, l'entreprise de service après-vente leur confirme qu'ils seront contactés par un technicien. En effet, début septembre, un technicien se présente et constate que l'assise présente un défaut. Toutefois, sur instruction

des services contactés téléphoniquement, son intervention se limite à dégrafer la toile masquant le bas du canapé et à rajouter des morceaux de mousse ! M. et M^{me} L. écrivent à l'entreprise de SAV pour relater cette visite et faire part de leur déception et de leur mécontentement. Elle leur adresse un courrier confirmant que ces travaux ont été réalisés par le technicien suivant leurs instructions, « la prestation rendue l'a été dans le cadre des normes de fabrication du fournisseur ».

► Notre action

Fin septembre, M. et M^{me} L. se rapprochent de notre association. Nous avons un entretien téléphonique avec le service après-vente et nous rappelons les conditions dans lesquelles la précédente expertise a eu lieu. Manifestement, le rajout de mousse n'a apporté aucun changement. En parallèle, nous adressons un courrier au magasin où la vente s'est effectuée.

Permanences et contacts

UFC-Que Choisir accueille les consommateurs, tous les jours du lundi au vendredi de 15 h à 18 h dans les locaux situés à la Base nature, 1 196 bd de la Mer à Fréjus. Tél. : 09.63.04.60.44. L'antenne de Draguignan, au 15 rue de l'Observance est ouverte tous les jeudis de 15 h à 18 h, tél. 04.94.70.44.95. Site Internet : <http://ufc-quechoisir-var-est.org>.

Nous rappelons que eu égard à l'absence de résultat suite à l'intervention du technicien et suivant les termes de la loi, M. et M^{me} L. sont en droit de demander le remplacement du canapé ou à défaut le remboursement de leur achat. Nos adhérents ont un appel téléphonique avec le service après-vente qui confirme le passage d'un expert. Rendez-vous est pris pour fin novembre. Ils nous informent, par la suite, du passage de l'expert mais aussi de la réception d'un courrier de la part du service après-vente. Il ressort de cette lettre que « les caractéristiques techniques du canapé livré correspondent bien à celui que vous avez commandé et ne nécessitent pas d'intervention technique de leur part ». Manifestement ils ignorent un fait évident : les photos du canapé de démonstration et celles du

canapé reçu qui à elles seules sont sans équivoques et justifient la réclamation de nos adhérents. Nous adressons donc un courrier au magasin où fut passée la commande de ce canapé et relatons les faits. Nous rappelons les termes de la garantie légale de conformité. Sur cette base, nos adhérents demandent le remplacement du canapé. En outre, s'il n'est pas donné une suite favorable à la demande de nos adhérents. Nous expliciterons leurs droits, à savoir d'intenter une action auprès du juge de proximité. Nos adhérents se voient alors proposer une remise très conséquente pour conserver le canapé. Mais, ceux-ci refusent.

► Conclusion

Mi-décembre, nos adhérents nous informent de la livraison d'un nouveau canapé conforme à leurs souhaits et la reprise de l'ancien canapé !

La garantie légale de conformité (L.211-10 du Code de la consommation)

: Vous avez acheté un objet qui s'avère défectueux. Vous demandez sa réparation ou son remplacement. Selon l'article L.211-4 du Code de la consommation, « le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance ». De plus, l'article L.211-7 précise que « les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de six mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire ».

L'article L.211-9 du Code de la consommation indique aussi qu'en cas

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 ». Ainsi, le choix entre le remplacement et la réparation appartient au consommateur et non au vendeur. Enfin, l'article L.211-10 du Code de la consommation, conclut : « 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 restituer une partie du prix ».