

Droit 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, 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 ou d'un sujet traitant des obstacles des lois. Aujourd'hui, des problèmes de canapé.

Les faits

Madame X commande un canapé d'angle en cuir pour 3 900 € et une date de livraison est fixée. Le jour

dit, les livreurs, pressés, repartent avant que la cliente ait débarrassé le meuble. Or le canapé réceptionné a beaucoup moins d'allure que celui du magasin : coussins, dossiers et accoudoirs sont fripés et deux têtes mobiles ne fonctionnent pas. Par courrier recommandé, la consommatrice demande la reprise de son achat et son remboursement. En réponse la société C. diligente un expert qui constate que le canapé manque de rembourrage et qu'un changement du cuir s'impose sur certains éléments. La réparation coûterait aussi cher qu'un article neuf. Madame X refuse et contacte l'association locale qui rappelle à la société C le souhait de l'acquiescente de voir son achat remboursé mais le professionnel s'obstine et propose l'échange pour un produit identique.

Quelque temps après, le meuble est livré mais il a les mêmes défauts, la cliente le refuse. Faute de solution amiable, l'association locale

aide la consommatrice à présenter son dossier devant le juge de proximité. Avant l'audience prévue, la société C a annoncé l'envoi d'un chèque de remboursement.

M. et Mme T achètent un salon d'une valeur de 4 205 € composé notamment d'un canapé électrique. Mais trois mois après la livraison des meubles un accumulateur d'une des parties « relax » du canapé ne fonctionne pas. Deux mois plus tard, après réparation, c'est l'autre partie « relax » qui se bloque en position couchée. Malgré ses relances auprès du professionnel, les clients n'arrivent pas à faire réparer leur canapé.

Avec l'aide de l'association locale les époux T menacent le vendeur d'une assignation en justice faute d'arrangement amiable. L'association rappelle les articles 1134 du code civil (garantie de conformité d'un bien) et L.211-4 du code de la consommation (remplacement ou remboursement d'un

produit non conforme) pour asseoir leur demande.

Peu après la société G a repris le canapé défectueux et les deux fauteuils, elle a remboursé les clients et leur a versé 250 € en dédommagement du préjudice subi.

Nos conseils

Devant une telle situation il convient toujours de tenter une conciliation mais il ne faut pas laisser le problème subsister trop longtemps en particulier les adhérents rencontrés oublient souvent d'adresser un courrier recommandé dont l'intérêt est primordial pour la suite de la procédure lorsque le vendeur n'assume pas.

Bon à savoir

Présomption d'existence du défaut de conformité La loi du 17 mars 2014 relative à la consommation modifie, à partir du 17 mars 2016, le délai de présomption d'existence du défaut de conformité lors de la livraison (il passera de 6 mois à 24 mois, sauf pour les biens vendus d'occasion).

Lorsque vous achetez un produit, le vendeur doit

vous garantir contre ses défauts de conformité. La garantie s'applique à condition que le défaut existe à la date d'acquisition. Vous avez 2 ans pour agir et bénéficier de la garantie, sans frais

Information du jour

Travaux d'économie d'énergie, gare aux arnaques à domicile titrait Que choisir en juin dernier, soulignant que ni la mention RGE (reconnu garant de l'environnement) ni les partenariats des grands distributeurs d'énergie ne protègent des aigrefins. La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes dénonce à son tour « les pratiques commerciales agressives » en matière d'éoliennes domestiques et de panneaux solaires photovoltaïques : professionnels peu scrupuleux, pratiques déloyales et trompeuses dans 50% des cas ! Par ailleurs 64% des entreprises épinglées détiennent la mention RGE. « Elle ne garantit pas

l'honnêteté des pratiques commerciales des professionnels qui la détiennent » déplore la DGCCRF, en rappelant que le consommateur est en droit d'attendre une certaine exemplarité d'entreprises détenant un signe de qualité obligatoire qui doit lui permettre de bénéficier d'incitation gouvernementale. La Répression des fraudes recommande la plus grande vigilance, Que Choisir est encore plus catégorique : n'acceptez aucun rendez-vous, ne signez rien, l'éolienne de pignon et l'installation photovoltaïques en toiture ne se rentabilisent pas.

UFC Que Choisir accueille les consommateurs, tous les jours du lundi au jeudi de 14h30 à 17h30 dans les locaux situés à la base nature - 1196 bd de la Mer à Fréjus, tél. 09.63.04.60.44. site Internet : <http://ufc-quechoisir-var-est.org>.