

## Droit de la consommation *Febri 2012*

Tous les samedis Var-matin ouvre ses colonnes à l'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 de plaque de cuisson. Le 7 novembre 2008, madame B... de Roquebrune-sur-Argens achète une plaque de cuisson à induction, d'un montant de 500 €, chez un commerçant de Fréjus. Le 22 mai 2009, l'appareil tombe en panne. Notre adhérente se met en contact avec le service après

vente, sa garantie couvrant 24 mois. Après avoir prétexté des difficultés pour trouver la pièce défectueuse, l'entreprise ne donne plus de nouvelles. Madame B... écrit une lettre recommandée avant de nous demander de l'aider à solutionner son litige.

### **Intervention d'UFC - Que Choisir Var-Est**

Nous écrivons à l'entreprise pour lui signifier qu'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 garantie commerciale offerte à l'acheteur prend la forme d'un écrit mis à la disposition de celui-ci. Il mentionne que,

indépendamment de la garantie ainsi consentie, le vendeur reste tenu des défauts de conformité du bien au contrat et des vices rédhibitoires dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du code civil. En cas de non-respect de ces dispositions, la garantie demeure valable. L'acheteur est en droit de s'en prévaloir. L'entreprise a immédiatement remboursé Mme B...

### **Les conseils d'UFC-Que Choisir Var-Est**

S'adresser à notre association qui vous conseillera dans la rédaction de votre première réclamation par lettre recommandée avec accusé de réception, puis interviendra à vos côtés en cas d'insuccès.

UFC-Que Choisir Var-Est, antennes à Fréjus, Draguignan, Sainte-Maxime. 1196 Bd de la Mer, 83600 Fréjus. <http://ufc-quechoisir-var-est.org>.