

Droit à la consommation

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 de l'un de ses adhérents. On en apprend de belles. Aujourd'hui, un problème de télécommande en panne

Le 5 mai 2011, monsieur M... qui habite de Le Luc-en-Provence, achète un téléviseur de marque Samsung chez « Boulanger » à Toulon, avec une extension de garantie de cinq ans. Le 15 mai 2012, sa télécommande

tombe en panne. Il se met en relation avec le service après-vente qui ne le rappelle pas. Le 26 mai, lors de son dernier appel, on lui demande d'attendre encore sept jours pour être contacté par le service commercial. Monsieur M... n'a jamais reçu, ni proposition du service commercial, ni solution de dépannage. Il vient nous voir à Fréjus pour se défendre.

L'intervention d'UFC-Que Choisir Est-Var

Nous écrivons au service après-vente de « Boulanger » à Toulon en rappelant :

- Le débiteur est condamné, s'il y a lieu, au paiement de dommages et intérêts soit à raison de l'inexécution de l'obligation, soit à raison du retard dans l'exécution, toutes les fois qu'il

ne justifie pas que l'inexécution provient d'une cause étrangère qui ne peut lui être imputée, encore qu'il n'y ait aucune mauvaise foi de sa part. - Qu'il a l'obligation d'effectuer le dépannage dans un délai raisonnable, même si l'extension de garantie ne mentionne aucun délai d'exécution du dépannage. L'entreprise ne nous a jamais répondu mais une télécommande est livrée par colis, chez notre adhérent, sans mot d'explication, ni lettre d'excuse.

UFC-Que Choisir Var-Est 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. 1196 bd de la Mer, Base Mer, 83600 Fréjus. Tél. : 09.63.04.60.44. ; site Internet : <http://ufc-quechoisir-var-est.org>.