

Droit du consommateur 30 Nov. 2015 -



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, Toiture et ses tuiles !

La société A... se présente chez M. et Mme B... comme étant partenaire Bleu Ciel EDF et lui propose un diagnostic gratuit des combles de sa maison. Mis en confiance ce couple accepte et lors du rendez-vous, le technicien lui affirme que l'isolation des combles est à refaire, alors qu'ils sont déjà isolés par de la laine de verre. Grâce à un discours bien rodé, l'employé

persuade les époux B... de signer un bon de commande pour une isolation renforcée avec de la laine de roche pour un montant de 4600 € au moyen d'un crédit affecté ! Le jour du début des travaux, le chef de chantier fait une déclaration alarmiste au particulier en indiquant qu'il convient d'isoler la toiture par un isolant thermo réflecteur et commencer par les solives. En leur faisant miroiter un crédit d'impôt, il s'empresse de leur faire signer un nouveau bon de commande de 7500 € toujours assorti d'un crédit affecté !

Alertés par leurs enfants M. et Mme B... sollicite l'aide de l'association qui constate que le second bon de commande est antidaté pour éviter le droit de rétractation.

Le litige

Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de vente de biens ou de fourniture de services, le vendeur à domicile doit obligatoirement communiquer à son client, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes : Caractéristiques essentielles du bien ou du service, prix du bien ou du service, date ou

délai auquel le professionnel s'engage à livrer le bien ou à exécuter le service, informations relatives à l'identité du professionnel (coordonnées postales, téléphoniques et électroniques) et à ses activités, garanties légales, conditions d'exécution du contrat, prix et modalités de paiement (formes et taux d'intérêt en cas de vente à crédit), conditions, délai et modalités d'exercice du droit de rétractation du client, avec le bordereau de rétractation. Le consommateur dispose de 14 jours pour renoncer à son engagement par lettre recommandée avec accusé de réception :

S'il s'agit d'une prestation de service, à partir de la conclusion du contrat, S'il s'agit d'un bien ou d'une prestation de services incluant la livraison d'un bien, à partir de sa réception par le consommateur (il est possible d'exercer le droit de rétractation dès la conclusion du contrat). Si le jour d'expiration du délai est un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le délai est prolongé jusqu'au lundi ou le lendemain du jour férié.

Aucun paiement ne doit être effectué avant la fin du délai

de rétractation (ni remise de chèque, ni autorisation de prélèvement).

Notre action

L'association locale a adressé un courrier à l'entreprise A... et à la société de crédit pour faire opposition au prélèvement des mensualités sur le crédit de 7500 €. Peu après, la société de financement confirmait l'annulation du prêt. Afin de préserver le consommateur le démarchage est très encadré par le Code de la consommation, tant au niveau de son champ d'application que de la protection prévue pour le consommateur essentiellement matérialisé par le droit de rétractation. Si le professionnel ne respecte pas la réglementation, il encourt des sanctions civiles et pénales.

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>.