LES LITIGES GAGNÉS PAR L'UFC-QUE CHOISIR GRENOBLE

Nous vous rappelons que nous accueillons dans nos locaux des consommateurs ayant des litiges avec des professionnels pour les aider à faire valoir leurs droits. Nous vous présentons deux litiges que nous avons gagnés récemment.

UNE HISTOIRE DE MICRO-ONDE

Un consommateur a commandé une cuisine équipée auprès d'un professionnel. Il a signé le devis proposé qui comportait notamment un micro-onde.

Quelques semaines plus tard, le professionnel contacte le consommateur pour lui indiquer qu'il y a erreur dans les plans d'implantation de la cuisine et que le micro-onde ne rentre pas dans l'emplacement qui sera réalisé. Il lui est proposé un changement de place du micro onde qui serait situé vers le bas, changement que le consommateur refuse car cela rendait son ouverture trop compliquée. Le professionnel propose aussi, soit de livrer le micro onde quand même et que le consommateur en rachète un de la bonne taille, soit le remboursement de ce dernier (pour un 1 euro car le montant avait été fixé d'abord à un prix normal pour ensuite être mentionné à 1 euro(s) dans le cadre d'une offre promotionnelle)

Le consommateur saisit l'UFC qui fait un courrier de signalement rappelant que le cuisiniste devait respecter ses obligations contractuelles et, qu'à défaut, il devait prendre en charge le coût d'un micro onde plus cher pouvant rentrer dans l'emplacement prévu. Le jour même de la réception du courrier, le cuisiniste a pris contact avec le consommateur pour lui proposer un arrangement.

Astuce du consommateur éclairé :

Quand vous acceptez un devis, ayez en tête que le professionnel s'engage à respecter intégralement ce qui y est mentionné quelque soit les difficultés qu'il peut rencontrer.

UN VOYAGE ANNULÉ

Un adhérent a réservé *(en décembre 2022)* sur une plateforme d'un site de location touristique un hébergement d'une semaine à l'étranger pour juillet 2023.

La prestation a été réglée entièrement pour un montant de 877 €. L'adhérent a reçu de la plateforme un mail lui indiquant que le propriétaire du logement réservé via le site marchand estime que le prix de la location doit être réactualisé et propose un nouveau prix de 1 450 €

Après avoir analysé ce dossier et les dispositions contractuelles de cette demande complètement illégale, un courriel a été envoyé au fournisseur lui demandant de rembourser sans frais et dans les meilleurs délais les 877 € acquittés car l'adhérent souhaitait annuler cette réservation.

Quelques jours plus tard notre adhérent a été remboursé totalement et sans frais.