

COMPTE-RENDU DE LA COMMISSION LITIGES DU SAMEDI 29 SEPTEMBRE 2018

Litige Eglobal Center France:

Le 27 juin 2018, Madame M. commande sur le site internet « Eglobal Central France » un téléphone portable SAMSUNG Galaxy pour la somme de 223.99€. Le 3 juillet, son colis est expédié et confié au transport GLS. Ayant réglé par carte bancaire, elle est débitée ce jour-là de cette somme. Les jours passent et ne reçoit aucun colis. Elle contacte l'entrepôt de Chartres (censé recevoir le colis) pour connaître les raisons de ce retard, on l'informe que son colis est perdu et qu'elle devrait contacter le vendeur. Elle demande donc le remboursement au vendeur. Eglobal Central refuse le remboursement au motif qu'elle aurait choisi une livraison standard sans assurance. En faisant des recherches plus approfondies, elle s'aperçoit que le site est chinois et est basé à Hong Kong.

1. **Points de droit :** Article L. 221-15 du Code de la consommation Le professionnel est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, que ces obligations soient exécutées par le professionnel qui a conclu ce contrat ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au consommateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.
2. **Recours possible :** Le siège social de la société est situé à l'étranger dans un pays hors Europe (sans représentation en France) à Hong Kong. Il lui appartiendra donc de saisir le Réseau International de contrôle et de protection des consommateurs. Elle devra porter plainte sur ce site <https://www.econsumer.gov/fr/GettingStarted/1?NextQID=1&SubID=1#crn>

Litige Technitoit :

En date du 22 mars 2018, les époux J signent à leur domicile, un bon de commande auprès de la société Technitoit, pour des travaux (isolation thermique extérieure), d'un montant de 34488,50 euros TTC. Un crédit affecté est signé pour financer les travaux. Ils se sont retrouvés engagés par un contrat extrêmement coûteux par rapport à leurs revenus. Ils ont décidé d'annuler le contrat et ont fait donc appel à notre association, qui après examen approfondi des éléments du dossier, a demandé la nullité du bon de commande en raison de son irrégularité. De plus, Technitoit nous informe que nos adhérents ont été informés par téléphone de l'acceptation de leur financement.

- 1- **Recours possible** Demander la nullité du bon de commande : l'accord du prêt doit être confirmé de manière expresse, par courrier et non par téléphone. En effet, la jurisprudence affirme que « L'agrément de la personne de l'emprunteur doit être notifié à celui-ci sous une forme quelconque, mais de manière expresse, par le prêteur qui doit pouvoir en justifier pour que le contrat de crédit soit valablement formé ». CA Bordeaux, 1^{re} ch. civ. 21 sept. 2017, n° 16/03831. Que : « Faute de respect des dispositions de l'article L. 311-13 du code de la consommation, le contrat de crédit n'a pas été valablement conclu, ce qui entraîne la résolution de la vente en raison de l'indivisibilité des contrats de vente et de crédit ». « Que la charge de la preuve repose sur le vendeur » CA Colmar, 29 juin 2015, n° 14/01078.

L'accord de prêt par la banque n'étant pas établi, le prêteur n'a pas débloqué le crédit, le contrat est donc résolu de plein droit. Technitoit accepte d'annuler le contrat.

JURISPRUDENCES RESPONSABILITE MANDATAIRE AUTOMOBILE Un mandataire chargé de vendre un véhicule se révélant entaché d'un vice caché engage sa responsabilité vis-à-vis de l'acheteur. TGI de Mulhouse, 18 avril 2011, RG n° 08/00333. Lorsqu'un garagiste se comporte comme le vendeur d'un véhicule alors qu'il n'est qu'un mandataire il engage sa responsabilité de vendeur du fait des vices cachés affectant le véhicule. Cass. civ. 1ère du 18/12/2014, n° 13-23.868

COMPTE-RENDU DE LA COMMISSION LITIGES DU SAMEDI 27 OCTOBRE 2018

Litige Gedia fournisseur :

Plusieurs résidents sur Dreux, se plaignent d'une facturation excessive avec le fournisseur d'électricité GEDIA.

M.AL nous explique que suite à un déménagement, il était contraint de payer rapidement sa facture d'électricité avec une régulation de 1100€, il a tout de même contacté GEDIA pour demander des explications concernant cette facture, on lui répond que cela ne vient pas du compteur, sans plus. Une semaine après il reçoit de nouveau dans son nouveau logement, sa facture GEDIA avec une régulation de 2200€ toujours sur Dreux. Après quelques recherches il s'aperçoit qu'il n'est pas le seul dans ce cas. Il vérifie les index compteurs, ceux-ci sont, selon lui exacts mais incohérents avec son type de logement (voir impossible). Une de ses clientes habitant sur Dreux lui a également expliqué son problème qui est identique au sien, il en conclut donc que le problème ne vient pas des consommations mais bien de GEDIA. Depuis, d'autres personnes sont venues à la permanence de Dreux pour le même problème.

Nous avons demandé aux adhérents un complément de documents.

1- Points de droit :

- être facturé au moins une fois par an sur la consommation réelle (art L224-11 et art R242-12 code de la consommation) **Aucune consommation d'électricité ou de gaz naturel antérieure de plus de quatorze mois au dernier relevé ou auto relevé ne peut être facturée**, sauf en cas de défaut d'accès au compteur, d'absence de transmission par le consommateur d'un index relatif à sa consommation réelle,
- Obligation pour les fournisseurs de relever les index tous les six mois (art 6 de l'ordonnance 24 septembre 1958)
- Possibilité de demander au fournisseur un échelonnement des paiements (art 1343-5 Code Civil).

2-Recours possible : Avant d'entamer les démarches pour contester la facture, il convient de vérifier certains points : Comment lire les index sur le compteur (facture basée sur une consommation estimée ou réelle).

Je vous invite à consulter ces informations sur le site info énergie : <https://www.energie-info.fr/Fiches-pratiques/Ma-facture-mon-compteur/Ma-facture-est-anormalement-elevee-pourquoi>.

Important c'est au consommateur de prouver que la facture est anormalement élevée (comparer la facture avec les factures précédentes et démontrer une augmentation anormale de consommation.

Si compteur défectueux (index compteur ne correspond pas à la consommation par ex) : Demander au fournisseur d'énergie de procéder à la vérification du compteur, s'il est réellement défectueux, la vérification et le remplacement sont gratuits et le fournisseur devra rembourser. Sinon (compteur non défectueux) c'est au consommateur de prendre en charge la vérification et le remplacement du compteur.

Médiateur national de l'énergie : Libre Réponse n°59252 75443 PARIS Cedex 09

- Procédure (après envoi courrier recommandé AR, au bout de deux mois (et dans un délai d'un an), pas de réponse ou réponse négative, soumettre le litige au médiateur).
- **Conseil médiateur de l'énergie** : <https://www.capital.fr/votre-argent/pratiques-abusives-erreurs-de-facturation-les-plaintes-explosent-dans-le-secteur-du-gaz-et-de-lelectricite-1290086> (publié sur Capital 29/05/2018) : **Attention** par exemple aux options supplémentaires (assurances, entretien de chaudière...) qui peuvent être souscrites par mégarde en cochant simplement une case sur le contrat. Prudence aussi avant de sauter sur une offre présentant une forte réduction par rapport aux tarifs réglementés, comme par exemple celles de Cdiscount, Total Spring ou Engie. Le médiateur le rappelle, la réduction annoncée porte uniquement sur le prix du kWh et ne concerne pas les taxes et l'abonnement

2- Litige Bouygues Télécom :

Mme B est cliente de Bouygues depuis Juillet 2016. En Juillet 2018, sachant qu'elle arrivait à échéance de son contrat elle appelle l'opérateur pour négocier une offre plus intéressante. Bouygues lui propose seulement une remise de 10% sur son offre actuelle. Elle accepte par téléphone et se trouve réengagée pour 1 an. Mme B ne pensait pas être repartie pour 1 an et a souscrit une offre chez SFR plus abordable qui ont donc résilié les offres chez Bouygues en Octobre 2018. Ce dernier demande le paiement des frais de résiliation qui s'élèvent à plus de 500€.

- 1- **Recours possible** : Demander un geste commercial pour annuler le paiement des frais de résiliation.

Voir si les frais ne sont pas abusifs ?

- Calcul des frais de résiliation : Tout dépend, du contrat de l'opérateur mais aussi de la durée d'engagement qui peut être de 12 à 24 mois (indiquée sur l'espace client de l'opérateur, sur le contrat, sur les factures). Si l'abonnement est sans engagement, on peut résilier à tout moment sans frais.
- Possibilité de résilier sans frais aussi pour des motifs légitimes (qui sont détaillées dans les CGV). En revanche, si le contrat prévoit une durée d'engagement (12 mois ou 24 mois pas plus) et si le client résilie avant la fin de ce délai, il risque de payer des frais de résiliation. Grâce à la Loi Châtel, le montant de ces frais de résiliation est limité, Cela permet de faire baisser le coût de la résiliation, qui s'élèvera alors au quart des mensualités restant dues.

Exemple : Le forfait est de 25 Euros par mois à compter du 1er janvier 2017 pour une durée initiale de 24 mois, vous pouvez le résilier à partir du 1er janvier 2018. Dans ce cas, les frais de résiliation sont au maximum de : 25×12 (nombre de mois restant avant la fin de votre engagement) / 4 (un quart de la somme restant due au titre de votre contrat) = 75 Euros.

Jurisprudences panneaux solaires et faute de la banque Solféa reconnue :

Cass. Civ 1er 12 septembre 2018, 17-11.257, Inédit : Le prêteur doit s'assurer que l'exécution du contrat de vente est complète et parfaite. C'est à dire que le vendeur a exécuté toutes les démarches administratives, le raccordement au réseau Edf, que les travaux sont terminés et conformes au bon de commande. Or, l'attestation de fin des travaux indique que : «J'atteste que les travaux, objets du

financement visés ci-dessus (qui ne couvrent pas le raccordement au réseau éventuel et autorisations administratives éventuelles) sont terminés et sont conformes au devis ». En conséquence, La Cour de cassation considère ainsi que l'attestation des fin de travaux ne permet pas de démontrer que le vendeur a exécuté de manière parfaite et complète le contrat de vente. « Qu'en statuant ainsi, par des motifs impropres à caractériser l'exécution complète du contrat de vente, laquelle déterminait la libération non fautive du capital emprunté, la cour d'appel a violé les textes susvisés ». Civ. 1ère, 16 janvier 2013, n°12-13.022 ; Civ. 1ère, 16 mai 2018, n°17-16.257

COMPTE - RENDU DE LA COMMISSION LITIGES DU SAMEDI 19 janvier 2019

Litige complémentaire santé ALLIANZ:

Mme D âgée de 75 ans et sous anti-dépresseurs, signe un contrat de Complémentaire santé, suite à démarchage téléphonique. La personne a envoyé plusieurs lettres de résiliation, mais hors délai (délai de rétractation de 14 jours dépassé). Allianz fait la sourde oreille et lui envoie un mise en demeure de payer la somme de 1042,65 euros (pour toutes les cotisations non réglées).

- 1- **Point de droit** : Produits financiers et assurance à distance (démarchage téléphonique) Code des assurances : Articles L. 112-2-1 et R. 112-4 du code des assurances. Code de la consommation : Articles L. 222-1 à L. 222-7, L. 222-9 à L. 222-18, L. 232-4 et L. 242-15 du code de la consommation.

- **Rappel** : le contrat d'assurance est un contrat consensuel, il se forme par le seul accord des parties, de l'assureur et de l'assuré même verbal. En cas de démarchage téléphonique, un produit financier ou assurantiel (ex complémentaire santé) proposé par téléphone peut être conclu par un simple accord verbal, car ce type de contrat prend effet immédiatement au moment où il est conclu. Néanmoins, le consommateur est protégé par le droit de la consommation, (L. 222-1 à L. 222-7, L. 222-9 à L. 222-18, L. 232-4 et L. 242-15 du code de la consommation).

Le professionnel est tenu de faire parvenir au consommateur démarché par téléphone, une confirmation écrite de l'offre reprenant un certain nombre d'informations précontractuelles et des informations contractuelles, le montant des cotisations, les garanties accordée etc... Et l'existence d'un droit de rétractation d'un délai de 14 jours.

Le délai pendant lequel peut s'exercer le droit de rétractation court à compter du jour où :

- 1° Le contrat à distance est conclu (généralement le jour de l'appel téléphonique)
- 2° Le consommateur reçoit les conditions contractuelles et les informations, conformément à l'article L. 222-6, si cette dernière date est postérieure à celle mentionnée au 1° : s'ils sont adressés c'est-à-dire après la conclusion du contrat. Art L222-7 du code de la consommation

- 2- **Recours possible** : Seule la rétractation peut permettre au consommateur de renoncer au contrat qu'il a souscrit oralement. Si le consommateur ne s'est pas rétracté à temps, possibilité de contester le non-respect des règles applicables en cas de démarchage téléphonique.
- 3- **Autre recours** : La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09

Litige Assurance SMACL:

Accident en date du 16/11/2017, les cars propriétaires d'un bus SCOLAIRE a percuté les biens immobiliers (muret et poteau de culture) propriété des époux S. Les dommages sur la clôture sont consécutifs au choc du bus venant d'une mauvaise maîtrise lors d'une marche arrière. L'expert a évalué le coût des travaux de remise en état. Suite à cette expertise il a proposé une indemnité de dédommagement d'un montant de 1961,64€ et la déduction de ce montant d'un coefficient 25% de vétusté sur la valeur du bien. Les clients contestent cette déduction de 25% de vétusté. Ils demandent donc la réparation totale des dommages causés par le car.

- 1- **Point de droit** : L'assurance responsabilité civile et l'application de l'article 1240 code civil qui prévoit que : « Tout fait quelconque de l'homme, qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé à le réparer. » la jurisprudence est constante à cet effet et considère que "La déduction d'un coefficient de vétusté sur la valeur du bien ne replace pas le propriétaire dans la situation où il se serait trouvé si le fait dommageable ne s'était pas produit et aurait pour conséquence de laisser à sa charge une partie du préjudice subi" (cass.civ 3 19 juillet 1995 n°93-16106) ; (cass. Civ 3 19 février 2014, 13-12171). "Il est interdit, en application du principe de la réparation intégrale, de déduire un quelconque taux de vétusté des dommages à réparer." (civ . 2, 8juillet 1987, Bull. civ. n°152 ; civ.2, 3 octobre 1990, Bull. civ. n°183 ; civ.2 14 juin 1995, Bull. civ. II, n.186, p.107).
- 2- **Recours** : Notre association locale a mis en demeure l'assureur de vouloir, reconsidérer sa décision et présenter à son client M. S une proposition d'indemnisation intégrale et totale qui s'applique sans aucun coefficient de vétusté. En décembre 2018, la Smacl acceptait enfin de régler l'indemnisation d'un montant de 2588,25 €.

JURISPRUDENCE ENREGISTREMENT VOCAL

- **En matière civile** : Sans le consentement de leur auteur, la captation, l'enregistrement ou la transmission de ses paroles, constitue une atteinte à l'intimité de la vie privée. (Cass. civ. 1ère, 6 octobre 2011, n° 10-23606)
- **En matière pénale** : La preuve est libre.

COMPTE - RENDU DE LA COMMISSION LITIGES DU SAMEDI 16 février 2019

Litige proposé vente privée.com

Suite à l'achat d'une trottinette sur le site internet Vente-privée.com et une fois le matériel réceptionné, une défaillance mécanique survient après 10 jours d'utilisation. L'adhérent interroge le site qui, pour se faciliter la tâche, l'oriente vers le dépositaire français afin de négocier, le remplacement de cette trottinette. Le fournisseur accepte de lui en envoyer une nouvelle. A réception, cette dernière est en piteux état : produit d'occasion. Suite à de nombreux échanges de courriels infructueux auprès du fournisseur, l'adhérent lui adresse une LR avec AR précisant qu'il veut soit : la livraison d'une nouvelle trottinette neuve ou le remboursement de celle-ci. Sans réponse de ce dernier, il nous demande conseil pour la suite. Après analyse de son dossier, nous lui préconisons d'adresser une copie de sa lettre à Vente-privée.com car eux seuls sont responsables de leur vente.

1-Point de droit : - L'article L221-15 du code de la Consommation dispose que le vendeur est tenu d'assurer « de plein droit » la bonne exécution du contrat de vente passé en ligne - L'article L217-4 : Obligation de conformité du produit par le vendeur un marchand doit livrer un produit conforme à l'article proposé sur son site.

➤ **Exception** : le vendeur pourra s'exonérer de sa responsabilité s'il prouve que : L'inexécution ou la mauvaise exécution est imputable à l'acheteur, L'existence d'un cas de force majeure (cause rarement admise):

1- il doit s'agir d'un évènement extérieure, 2-imprévisible, 3- irrésistible et 4- incontournable).

2-Recours : Si un défaut de conformité est confirmé, deux solutions sont possibles : le remplacement ou la réparation. : Si ces 2 options sont impossibles, demander le remboursement intégral du produit en rendant le produit ou garder le produit et se faire rembourser en partie. • Grace au conseil de notre conseiller litiges et de façon satisfaisante, le site internet accepte de lui rembourser intégralement le coût de sa trottinette.

JURISPRUDENCE : LE TRANSFERT DE LA PROPRIETE DE LA CHOSE (Civ. 1re, 6 février 2013, pourvoi n° 11-25.864).

Problème posé : L'acheteur souhaite savoir s'il pouvait engager la responsabilité du professionnel (garagiste), alors même qu'il n'a aucun lien direct avec lui ? → L'acheteur dispose de «tous les droits attachés à la chose vendue». Cela signifie que la garantie relative à un bien se transfère en même temps que sa cession. Ainsi, le transfert de propriété de la chose s'accompagne de tous les accessoires liés au bien, comme par exemple les garanties (Civ. 1re, 6 février 2013, pourvoi n° 11-25.864). → Les juges ont condamné le garagiste qui refusait d'appliquer la garantie du précédent propriétaire, il doit donc prendre en charge les réparations à ses frais.