

Pour faire valoir leurs droits, M. et Mme A. ont sollicité l'intervention de leur assureur de protection juridique COVEA PROTECTION JURIDIQUE.

COVEA a opposé à M. et Mme A. un refus de garantie au motif que ces travaux nécessitaient une demande de permis de construire et seraient soumis à l'assurance décennale, ce qui constitue une cause d'exclusion de la garantie sollicitée.

M. et Mme A. déterminés à faire valoir leurs droits, s'adressent alors à l'UFC-Que Choisir afin que leurs arguments soient enfin reconnus par l'assureur.

Intervention de l'UFC-QUE CHOISIR :

Compte tenu des courriers déjà échangés entre M. et Mme A. et leur assureur sans qu'une solution satisfaisante n'ait pu être trouvée, le conseiller litige de l'UFC-Que Choisir a préféré soumettre le litige au Médiateur de l'assurance en se fondant sur deux arguments :

- la pose d'un portail électrique sur une ouverture déjà existante ne nécessite pas de permis de construire, ce qui a été confirmé par la mairie de la commune où est située la résidence de M. et Mme A.

- le portail est un élément dissociable de l'immeuble qui ne relève pas de la garantie décennale (article 1792 du code civil) mais de la garantie biennale (article 1792-3 du code civil), ce qui est confirmé par la jurisprudence (arrêt CA LYON du 7 Juin 2011 09/02880 Légifrance).

Compte tenu de ces éléments, COVEA ne peut refuser sa garantie.

Par courrier en date du 27 Juillet 2021, le médiateur de l'assurance confirme cette position en se fondant sur plusieurs arguments :

- le service urbanisme de la mairie précise dans un courriel du 21 juillet 2020 que la pose d'un portail ne nécessite aucune autorisation

- l'assureur ne fournit pas les conditions particulières invoquées pour justifier son refus de garantie

Par courrier en date du 2 Août 2021, COVEA fait savoir à M. et Mme A. qu'elle accepte la position du médiateur au motif que « *les conditions générales en votre possession sont différentes de celles indiquées par notre outil informatique* » ...

Comme quoi, l'informatique n'a pas réponse à tout

Conclusion :

Cette affaire démontre que la persévérance et la ténacité du consommateur ont fini par payer. Grâce à l'intervention de l'UFC-Que Choisir associée à celle du Médiateur, l'assureur n'a pu que reconnaître que son refus de garantie n'était pas justifié.

Reste à souhaiter que la procédure que M. et Mme A vont maintenant engager contre l'artisan avec l'appui d'un avocat désigné par l'assureur puisse aboutir favorablement.