

Rétraction dans les foires-exposition, sauf que...

Pour bénéficier des primes d'aide à la rénovation énergétique, l'entreprise installatrice doit bénéficier d'un label dit « RGE » (reconnu garant de l'environnement). Souvent, cet argument est décisif dans le choix du consommateur ; encore faut-il que l'entreprise en bénéficie au moment des travaux.

On sait que se rétracter après une commande en foire est impossible, sauf que...

Lors d'une foire exposition, M. et Mme G. ont signé un bon de commande en vue de l'installation de 8 panneaux photovoltaïques sur le toit de leur maison pour la somme de 17700 €.

Lors de la signature du contrat, le technicien commercial leur a exposé qu'ils pourraient bénéficier d'une aide de l'Etat de 1200 €, l'entreprise bénéficiant du label RGE.

Cette aide de l'Etat était pour eux un élément déterminant dans leur décision. Ils n'auraient pas signé ce contrat s'ils n'avaient pas eu l'assurance de bénéficier de cette aide.

Or, ils n'ont pas trouvé trace de demande d'aide de l'Etat, alors qu'on leur avait annoncé le versement d'une prime de 1200 €.

De plus, le technicien commercial leur avait indiqué que la société X avait un établissement près de chez eux ce qui les a mis en confiance. Aucun établissement à ce nom n'a été trouvé dans cette commune.

N'ayant plus confiance dans cette société, ils veulent annuler la commande.

Cependant, les panneaux photovoltaïques ont été livrés à leur domicile et la date de leur installation est fixée dans quelques semaines.

C'est ainsi que M. et Mme G. contactent l'UFC Que Choisir.

Après étude du dossier, le conseiller litige s'aperçoit que l'agrément RGE présenté par l'entreprise n'était pas valable à la date de la signature de la commande. Ainsi, M. et Mme G. n'auraient pas pu bénéficier de l'aide de l'Etat promise, ce qui constituait pour eux un élément essentiel sans lequel ils n'auraient pas signé le bon de commande. De plus, l'établissement dépendant de la société X proche du domicile de M. et Mme G. n'existe pas.

Une lettre de signalement est alors adressée à la société demandant l'annulation de la commande en raison de l'utilisation de pratiques commerciales trompeuses.

Dans un premier temps, l'entreprise conteste notre argumentation mais propose une remise conséquente, consentant à réaliser l'installation pour la somme de 13800 € au lieu de 17700 €.

M. et Mme G. n'acceptent pas cette proposition. Nous leur proposons alors de prendre contact avec l'un des avocats de l'UFC Que Choisir.

L'avocat prend en charge le dossier et adresse une mise en demeure à la société X. lui demandant de reprendre les panneaux photovoltaïques livrés et de restituer le chèque d'acompte de 1200 € avec menace d'engager une procédure judiciaire.

La société X, probablement sensible à la menace de cette procédure, consent à reprendre les panneaux photovoltaïques et à restituer le chèque d'acompte.

Très satisfaits de l'issue heureuse de ce litige, M. et Mme G. nous adressent leurs remerciements pour les conseils et l'aide apportée dans la résolution de cette affaire, indiquant par ailleurs que cette mésaventure leur servirait de leçon pour l'avenir.

Notre conseillère-litige