

# Litiges

## Nous avons gagné...

**L'adhérent est finalement remboursé de l'acompte versé à son couvreur après 18 mois de démarches**



M P.V avait fait appel à une entreprise d'Avion et signé un devis le 22 juin 2021 pour le changement de la toiture de sa résidence secondaire à Stella-Plage pour un montant total de 18 285 €. En tout confiance, il a versé sans difficulté 7 000 € d'acompte à l'entreprise de couverture qui ont été encaissés également sans difficulté. Puis, il n'a reçu aucune nouvelle du couvreur et du chantier. Il a donc tout naturellement téléphoné plusieurs fois, envoyés des mails qui sont restés sans réponse. Il s'est même rendu sur place sans jamais obtenir satisfaction. Il a donc fini par envoyer une lettre recommandée avec accusé de réception et là encore: Pas de réponse...

Adhérent de notre association locale, il nous soumettait ce litige en ligne et la permanence du traitement des litiges en ligne le dirigeait vers notre référent travaux. En effet M.PV se demandait quelles démarches il pouvait entreprendre désormais pour obtenir soit la réalisation des travaux, soit le remboursement des 7 000 € d'acompte.

Après avoir dispensé des conseils à notre adhérent, notre référent travaux est intervenu très rapidement auprès du professionnel. Avec succès car il a reçu le message suivant de M.PV : *« J'ai obtenu satisfaction. L'entreprise B.... m'a retourné un chèque de 7000 euros correspondant à l'acompte que j'avais donné. Je vous remercie de votre diligence et de votre efficacité dans ce différend. »(sic)*