

On a gagné en justice

EXPERT SOLUTION ÉNERGIE condamnée pour une installation calamiteuse

Notre association a obtenu de nombreuses condamnations des entreprises qui proposent une installation photovoltaïque en démarchage, et surtout des banques qui financent ces opérations par des crédits coûteux.

Tous les procès engagés pour ce type de litiges à NANTES et SAINT-NAZAIRE ont été rendus en faveur des consommateurs, avec l'argumentation souvent présentée dans ces pages.

Cette fois, l'affaire était un peu différente, car il n'y avait pas de crédit : la société EXPERT SOLUTION ÉNERGIE avait proposé l'installation de 6 panneaux photovoltaïque, un système de récupération d'air dit GSE, et un ballon thermodynamique, le tout pour 15.400 €.

C'était sûrement beaucoup trop cher, mais la cliente avait payé comptant. En revanche, elle avait constaté de nombreux défauts et malfaçons dans l'installation. Du coup, il y avait plusieurs difficultés de démarche :

- D'abord, il fallait expertiser, et l'assurance de protection juridique ne permettait pas une prise en charge de ces frais. Nous avons donc conseillé une expertise amiable contradictoire, pour caractériser les défauts relevés, et en demander réparation
- Ensuite, une demande d'annulation du contrat n'était pas une bonne idée, car la conséquence était un enjeu de plus de 10.000 € (ce qui nécessitait le recours à un avocat, pour un jugement au Tribunal de grande instance).
- Enfin, on devait trouver une formule pour obtenir une indemnité maximum (10.000 €), et se faire rembourser les frais d'expertise (400 €). La solution était d'incorporer les honoraires de l'expert dans les frais de recours (qu'on appelle l'article 700), en réclamant 1.000 € au lieu de 500 € habituellement.

Cette stratégie a été totalement gagnante, puisque le Juge a retenu toutes les conclusions de l'expertise, et en a tiré les conséquences attendues :

- "Contrairement à ce que soutient la société EXPERT SOLUTION ÉNERGIE, le rapport du cabinet ARTHÉX établit clairement que le ballon ne fonctionne pas parce qu'il a été installé dans un sous-sol aux dimensions trop réduites, et que le système de récupération a été monté sans sortie d'air, avec des panneaux mal orientés.
- L'entreprise prétend qu'elle n'a pas été en mesure de présenter ses observations sur cette expertise, alors qu'elle était convoquée par courrier RAR du cabinet ARTHÉX, que le rapport lui a été soumis par une mise en demeure, et qu'elle ne présente aucun argument technique pour contredire ces conclu-

sions.

- Elle ne peut pas davantage reprocher à sa cliente de n'avoir pas donné suite à ses propositions de correction, présentées plus d'un an après la livraison, et alors que ses manquements sont particulièrement caractérisés.
- Ainsi, la cliente a payé inutilement un prix supérieur à 10.000 € pour des équipements dont le rendement est très inférieur à celui attendu, ou sans aucun fonctionnement pour le ballon".

La conclusion du Tribunal est une condamnation au maximum espéré : 10.000 € d'indemnités pour les défauts irréparables de l'installation, et 600 € au titre de l'article 700 (soit 100 € de plus que le total des honoraires d'expertise et des participations aux frais de traitement du dossier par l'association).

Tribunal d'instance de NANTES, 3 juillet 2017, N° 11-16-003093 ■

Comme nous l'expliquons chaque année dans le rapport d'activité, soumettre au Juge un litige de consommation, c'est une démarche simple, sans frais d'avocat, et les chances de l'emporter sont sérieuses, pour une affaire que l'association encourage à poursuivre (ce qui n'est pas toujours le cas).

Certes, il y a toujours un risque : un procès ne peut pas être présenté comme une certitude de victoire. Les raisons peuvent être multiples (preuves insuffisantes, conflits de règles applicables...). Mais c'est une excellente expérience citoyenne : un magistrat examine la situation, puis rend sa décision quelques semaines plus tard, et consacre le droit du client face à l'entreprise.

C'est le consommateur qui se rend à l'audience : l'association n'est pas avocat, et ne peut donc le représenter, mais le ou la juriste prépare tout le dossier et la secrétaire explique la marche à suivre.

Ce n'est pas parce que l'adversaire est représenté par un avocat qu'un simple particulier a moins de chances de gagner : le Juge est là pour appliquer le droit, pas pour donner une préférence à un professionnel des prétoires. Et les résultats obtenus par nos adhérents, depuis plus de 20 ans à NANTES, sont très encourageants ! ■

