



Litige avec un dentiste

Par Makemin

Bonjour,

Je me permets de m'adresser à vous car je cherche désespérément des réponses sans les trouver.

Les faits concernent ma maman....

En Janvier 2020 elle se rend chez une dentiste qui lui établit un devis. Ce dernier est signé par les 2. Ma maman envoie donc le devis à sa mutuelle santé qui le prend en compte et l'informe du montant qui restera à sa charge.

Les soins commencent et les règlements aussi Puis ils sont interrompus à cause du confinement du au COVID19.

Après 2 ou 3 mois d'arrêt, les soins reprennent et les paiements aussi.

Début Novembre, ma maman fait part à sa dentiste qu'elle doit avoir réglé la quasi totalité du devis. C'est à ce moment précis, que la dentiste se rend compte qu'elle s'est trompée sur le prix d'une des prothèses. En effet le prix qui figure sur le devis est de 247.25? au lieu de 1650?. Elle lui édite donc un autre devis en l'informant qu'elle ne va pas lui faire cadeau de la prothèse, que ce n'est même pas son prix de revient, et que si elle ne signe pas ce nouveau devis elle arrête de suite les soins. Ma maman ne s'y connaissant rien et ayant peur de rester sans dents, se sent obligé de signer ce nouveau devis.

Lorsqu'elle m'explique ces faits, je lui dis que ce n'est pas légal ce que la dentiste a fait et qu'elle ne devrait pas payer plus que ce qu'il était convenu au départ.

J'ai contacté alors le conseil départemental des dentistes de mon département et je leur ai expliqué l'affaire. On m'a indiqué de voir pour un arrangement à l'amiable avec la dentiste.

Quelques jours plus tard, ma maman se rend au dentiste qui lui pose ses 2 bridges. Puis elle lui demande de régler, ma maman lui indique alors qu'elle n'a pas sur elle de moyens de paiement... La dentiste lui demande de la suivre dans la salle d'examen et l'oblige à retirer les 2 Bridges en l'informant que tant qu'elle n'aurait pas réglé ce qu'il reste du dernier devis, elle n'aurait pas ses dents.

Elle m'appelle pour m'en informer, et j'essaye de contacter la dentiste sans succès (malgré 35 Appels).

Je prends la décision de me rendre avec 2 de mes enfants en bas âges, immédiatement dans son cabinet il est alors environ 17h.

A mon arrivée, j'informe la secrétaire du pourquoi de ma présence et demande à m'entretenir avec la dentiste. Celle-ci m'indique qu'elle pourrait me voir 2h45 plus tard! Je lui ai donc indiqué que c'était maintenant que je souhaitais la voir et que je n'allais pas attendre 2h45. (A savoir que cette praticienne avait indiqué à ma maman que je pouvais la contacter pour discuter de tout ça).

Au bout d'une dizaine de minute la dentiste me reçoit.

Elle essaye alors de me convaincre qu'elle a fait un effort sur le prix suite à son erreur... en l'occurrence au lieu de lui compter la prothèse 1600? elle lui fait 1000? et qu'elle fait un sacré effort. Elle m'indique aussi qu'elle ne peut pas faire mieux, qu'il lui est impossible de rester sur le montant du 1er devis et que si ma maman refuse elle n'aura pas ses appareils. Elle essaye de faire un bourrage de crane avec ses explications. Une fois son monologue fini, je lui indique que l'erreur qui a été faite sur le 1er devis n'est pas dû à ma maman mais de son fait à elle, et que le devis a été signé par les 2 parties et qu'elle doit appliquer le tarif prévu au départ. Je lui indique aussi que sa façon de procéder pour obliger ma maman à signer le 2ème devis n'est pas digne d'un praticien. Elle a fait une erreur de prix et pour moi c'est son problème. Je lui évoque le fait que si dans un magasin on voit un article avec un prix bien en dessous de sa valeur, le commerçant est obligé de facturer le prix indiqué, et que l'erreur de prix, sera une perte "sèche" pour lui.

Elle part du principe que pour un dentiste ce n'est pas pareil, qu'elle ne peut pas facturer un appareil moins cher que ce qu'il lui coûte.

Elle me fait voir un 2ème devis établi le même jour que le premier avec une petite différence de prix mais qui ne concerne pas la prothèse en question.

A ce moment elle se met à ébrécher mon NOM, je lui répète à 3 reprises mon nom de famille en lui demandant de ne pas l'ébrécher. C'est alors qu'elle se permet de me dire "vous n'êtes pas sa fille vu que vous portez ce nom, vous êtes bien marié?" Autant vous dire que j'ai fortement haussé le ton à ce moment là en lui retournant "Mais de quoi je me mêle? est-ce que je vous demande si vous êtes mariée vous?"

Une assistante est rentrée à ce moment là dans la pièce pour me dire de parler moins fort car "j'ameutais tout le quartier" ce à quoi j'ai répondu que si on n'arrêtait de me prendre pour une C.... je parlerais moins fort.

Le débat recommence, plus calmement et la dentiste reste sur ses positions en me disant qu'elle ne veut pas qu'on la

déteste, qu'elle a fait du bon boulot sur les autres dents, même qu'elle en a fait plus que ce qui était prévu, et que l'on serai malhonnête de ne vouloir payer que les 247,25?. C'est une erreur informatique qui n'est jamais arrivée auparavant, que ce n'est pas vraiment sa faute et que l'on doit payer, pas le choix. C'est elle qui est honnête mais pas nous! On croit rêver.

Aussi elle m'indique que le devis signé en janvier était valable 6 mois donc il est caduc en novembre et elle a le droit d'en augmenter le prix! Je l'ai avisée que j'avais contacté le conseil de l'ordre, et cette dernière m'a indiqué qu'elle n'avait pas peur, qu'elle avait été prof et qu'elle les connaissait bien

Au bout d'une heure et demi de discussion inutile en soit nous arrivons à sortir du cabinet bien que la dentiste nous parle indéfiniment.

En rentrant je cherche dans les papiers de ma maman le 2ème devis établis en janvier et je le retrouve mais avec la même erreur sur la prothèse en question (toujours indiqué 247,25? la prothèse, donc ce n'est pas une erreur unique comme elle le prétend).

Trois jours plus tard la dentiste a rappelé ma maman en demandant d'arrêter cette procédure avec le conseil de l'ordre, sans quoi elle allait m'attaquer moi, pour les 2 clients qui sont partis pendant notre entrevue et pour l'esclandre que j'ai faite.

J'ai recontacté le conseil de l'ordre, qui nous avait fixé un RDV le 4 Décembre pour discuter avec la dentiste. J'ai posé les questions que vous retrouverez ci-dessous par mail ainsi que le 2ème devis établis, mais aussi en faisant part des menaces à mon encontre.

Dans la demi-heure, la secrétaire du conseil de l'ordre m'a rappelé pour m'informer que la réunion du 4 Décembre était annulée et qu'aux vues des éléments que je venais de leur envoyer par mail, une conciliation allait avoir lieu le 15 décembre et que ma présence n'était pas prévu, et qu'il faudrait en faire la demande pour savoir si ça peut se faire. Ma maman a bien reçu par recommandé cette notification de conciliation et elle a su aussi que la dentiste viendrait assistée de son collègue du cabinet.

Je vais donc devoir poser des heures à mon travail, et demander à être présente lors de ce rdv. c'est dans ce but que j'ai besoin d'avoir des réponses à mes questions car je n'ai pas envie d'aller à ce rendez-vous sans certitudes quant à nos droits.

Donc en résumé mes questions sont :

- Est-il vrai

qu'un dentiste ne peut pas nous facturer un appareillage moins cher que ce qui lui coûte?

- Un devis signé des 2 cotés est il caduc au bout de 6 mois ?

- La dentiste peut-elle m'attaquer pour 2 patients qui sont soit disant parti lors de notre entrevue et pour ma soit disant esclandre?

-du fait de son erreur peut-on payer ce qui était convenu au départ et que son erreur çà soit une perte sèche pour elle?

Désolée pour ce pavé, et merci d'avance de votre patience pour cette lecture.

Cordialement.