



## Litige avec xxxxxx pour une commande

Par **cosmos44**, le 16/09/2009 à 12:28

Bonjour,  
j'ai passé une commande de robe de mariée en avril 2009 puis je suis tombé enceinte du coup je suis retourné au magasin pour dire que je ne voulé plus la robe et qu'il gardé l'acompte. Maintenant je reçois des recommandé ils me reclamment la totalité du montant alors que je n'ai pas pris la robe et qu'ils n'ont meme pas eu a effectuer des retouches. Quelles recours puis-je avoir?

**Bonjour,**  
**Nous sommes sur un forum juridique. Les internautes y viennent pour se renseigner sur le droit. Pour ce faire, nul besoin de citer des noms de personnes ou d'entreprises. Merci d'en tenir compte, cela évite à la modération de devoir anonymiser les posts.**

Par **Marion2**, le 16/09/2009 à 18:37

Bonjour,

Tout dépend si vous avez versé des arrhes ou un acompte.

Si aucune mention n'apparaît d'arrhes ou d'acompte n'apparaît sur la commande :

[citation]*Dans le cas où la nature des sommes versées n'est pas mentionnée, l'article 114-1 du Code de la Consommation prévoit qu'il s'agit des arrhes, du fait que leur régime juridique protège mieux les intérêts économiques du consommateur. En cas de litiges, que peut-on faire ? En effet, la différence entre arrhes et acompte se situe précisément dans les conséquences juridiques. De ce fait, en cas de litige, à défaut d'un arrangement à l'amiable, il*

*revient au juge civil d'instance ou de grande instance de juger de la valeur du contrat.*[citation]

Cordialement.

Par **cosmos44**, le **16/09/2009** à **19:31**

il s'agit bien d'un acompte malheureusement. J'ai relue les conditions du bon de vente et ils disent bien que je doit la totalité de la somme bla bla bla etant donné que chaque robe est fabriquée, commandée et adaptée à chaque cliente, que dès lors ces robes deviennent des modèles uniques ne pouvant être revendues or pour ma part la robe que j'avais choisi est un prototype qu'ils avaient en magasin ils n'ont pas eu besoin de la commander ou de la faire et n'ont pas effectuer de retouches. Puis-je jouer la-dessus non pas pour récupérer mon acompte tant pis mais pour éviter de payer la totalité?

Par **Marion2**, le **16/09/2009** à **19:44**

Malheureusement, il s'agit bien d'un acompte et si vous n'arrivez pas à un compromis à l'amiable, vous serez dans l'obligation de régler la totalité du prix de la robe... Dans ce cas, récupérez cette robe et essayez de la revendre, je ne vois pas d'autre solution.

Juridiquement, peu importe qu'il n'y ait pas eu besoin de commander la robe, qu'aucune retouche n'a été effectuée.... C'est un acompte qui a été versé et non des arrhes.

Bon courage à vous.

Par **elodias**, le **18/05/2013** à **14:59**

Moi aussi j'ai eu un litige avec xxxxxx et donc je vais vous expliquer qu'elle a été mon combat contre cette organisme. J'avais fait une commande ma robe+les accessoires et donc j'ai dû me faire opérer en urgence de jambe gauche une fois mon opération j'ai attendu de pouvoir remarcher pour me rendre dans leur boutique.

Pour leur signaler que mon état de santé ne permettait plus de porter de chaussure et autre accessoire et là il m'a dit que il ne rembourse pas et qu'il pouvait effectivement faire des échanges donc moi je leur ai stipulé que je n'avais besoin de rien d'autre dans leur magasin. Je leur ai demandé si il avait un service après-vente il me disent oui mais qu'il n'ont pas leur numéro donc j'ai insisté au téléphone auprès de leur magasin et donc comme il n'ont eu marre il m'a donné.

J'ai réussi à avoir leur service après-vente une certaine personne qui vous dit exactement la même chose et qu'il n'a rien à faire qui garde les 30 pourcent de la somme que j'ai versé et puis c'est tout qui veut la dire la somme de 380 euros.

Donc j'ai décidé de me défendre en 1<sup>er</sup> avec mon service juridique de mon assurance 2<sup>em</sup> j'ai été voir le service consommation et que c'est 2<sup>e</sup> établissement vont vous dire que c'est pas la peine d'insister vous ne pourrez pas revoir votre argent car ce genre de commerce n'aime pas rendre l'argent et qu'il ne veulent pas perdre leur chiffre d'affaire je leur ai dit que je n'allais

pas me laisser faire et que j'étais prête à aller jusqu'à la justice si il fallait .  
j'ai expliqué mon cas au tribunal qui m'a mis aussitôt en contact avec un conciliateur qui était habitué à ce genre de pratique et donc m'a demandé de ramener tout les papiers tout les mails que je leur ai envoyés il m'a dit on les convoquera .  
et pour vous dire le jour du rdv ils ne sont pas venus .  
on leur a écrit un 2ème courrier pour leur dire que qu'il était impolie de ne pas venir et donc là y a eu des échanges avec mon conciliateur et une semaine plus tard mon conciliateur m'a appelé pour me dire que il annule toute la commande et qu'il allait me rembourser intégralement .aujourd'hui le 18 mai j'ai eu le service juridique qui m'appelle pour me dire que sera par virement et au passage elle m'apprend qu'ils sont en redressement judiciaires . Ne perdez pas espoir. Courage !!!

**Bonjour,**

***Nous sommes sur un forum juridique. Les internautes y viennent pour se renseigner sur le droit. Pour ce faire, nul besoin de citer des noms de personnes ou d'entreprises. Merci d'en tenir compte, cela évite à la modération de devoir anonymiser les posts.***

Par **vavou83**, le **22/09/2016 à 18:55**

Bonjour j'ai également des difficultés avec eux. Il se trouve qu'en décembre 2015 j'ai réservé une robe sachant que mon mariage est prévu pour juin 2017. La commerciale m'a dit qu'il y avait au minimum un an de réservation puisque ma robe est blanche. Donc j'ai réservé en versant des arrhes puis je les ai informés que j'étais suivie par une diététicienne pour une perte de poids, la commerciale m'a assuré que les retouches se font jusqu'à un mois avant la livraison. Cet été j'ai appelé pour les informer que j'avais perdu 12 kg et là une conseillère me dit a mes on a reçu votre robe depuis 3 mois. Et quand j'ai voulu essayé la robe on m'a dit : au vu de votre perte c'est même pas la peine d'essayer elle vous ira trop grande. Elle m'informe alors que la seule solution c'est que je recommande une robe à ma taille mais il faut que je paye 150 euros de plus pour les frais de service ou que je prenne le "risque" de laisser la robe comme ça. Il me reste 9 mois avant mon mariage sachant que l'argument avancé par xxxxxx est un délai de livraison d'un an. Ils m'ont dit que ça ne pose pas de problème. Et maintenant je me sens vraiment coincé et volé

**Bonjour,**

***Nous sommes sur un forum juridique. Les internautes y viennent pour se renseigner sur le droit. Pour ce faire, nul besoin de citer des noms de personnes ou d'entreprises. Merci d'en tenir compte, cela évite à la modération de devoir anonymiser les posts.***

Par **Cécile Point Mariage**, le **06/10/2016 à 17:02**

Bonjour, je me permets de vous contacter car je prends connaissance de votre message et constate avec regret votre déception dans le suivi de votre commande. Vos remarques ont retenu toute notre attention, nous mettons tout en œuvre pour trouver une solution arrangeante à votre problème.

Ainsi je souhaite que nous échangions ensemble en direct sur ce point. Ainsi je vous invite à nous contacter directement par mail à l'adresse [serviceclientele@xxxxxx.com](mailto:serviceclientele@xxxxxx.com).

Au regard de la situation, nous tenons à vous présenter nos plus sincères excuses. Nous restons à votre disposition.

L'équipe xxxxxx

**Bonjour,**

***Nous sommes sur un forum juridique. Les internautes y viennent pour se renseigner sur le droit. Pour ce faire, nul besoin de citer des noms de personnes ou d'entreprises. Merci d'en tenir compte, cela évite à la modération de devoir anonymiser les posts.***

Par **Minimi**, le **22/05/2017** à **19:06**

Aidez moi je veux annuler ma commande chez point mariage en leur donnant les 50%de robe comme c'est indiqué sur leur conditions générales ils ne veulent pas mais raison c'est vendeuse qui a été désagréable pour l'essayage de ma robe en me disant que j'ai grossi ou je suis enceinte car il manque au moins 10cm pour fermer la robe alors que je n'ai pas bougé au niveau de mesure je leur demande à l'amiable un arrangement mais il ne comprend pas je suis dégoûté et ne veut plus de la robe