



Injonction de faire et remboursements des frais

Par **refale**, le **18/07/2011** à **13:51**

Bonjour,

Il y a une question à laquelle je ne parviens pas à trouver de réponses sur le net. Si une bonne âme charitable peut m'y aider...

Je suis en litige avec un cybermarchand pour non livraison. Je m'apprête à lancer une injonction de faire, car je souhaite maintenir la livraison afin de conserver le bénéfice de la promotion.

Seulement, j'aimerais aussi obtenir le remboursement des frais engagés afin de régler ce litige (notamment les LRAR : 4.75€ à chaque fois). Car en plus du préjudice subit je pense ne pas avoir à supporter des frais supplémentaires exclusivement dû à la non réalisation d'un engagement et d'un contrat.

Que me conseillez-vous?

Merci par avance.

Par **pat76**, le **18/07/2011** à **15:09**

Bonjour

Vous envoyez de nouveau une LRAR dans laquelle vous mettez en demeure votre vendeur de vous livrer votre commande au plus tard dans les 8 jours à la réception de votre lettre.

Vous précisez que si ce délai n'est pas respecté, vous saisirez les services e la répression des fraudes et ensuite déposerez une plainte pour escroquerie, auprès du procureur de la république.

Vous lui indiquez qu'il a une obligation de faire et qu'il devrait prendre connaissance des articles 1142et 1147 du code civil afin de comprendre ce à quoi il est obligé.

Vous lui indiquez que vous ne manquerez pas de demander devant la juridiction compétente des dommages et intérêts pour le préjudice subi.

Vous garderez une copie de votre lettre

Par **refale**, le **18/07/2011** à **15:25**

Bonjour,

Je vous remercie pour votre réponse, c'est très appréciable.

Je dois quand même préciser que cette étape est déjà faite. J'ai pour l'instant envoyé en RAR le formulaire de réclamation du consommateur dans lequel il est précisé qu'en l'absence de réponse sous 15 jours je saisirai toute instance compétente. Et j'en suis là.

Le problème est qu'on lit partout sur le net" réclamez des dommages et intérêts auprès des tribunaux". En réalité, ce n'est pas évident et ce n'est guère possible. Enfin dans le cas où on souhaite la livraison.

Car dans le cas d'une déclaration au greffe on peut inclure ses frais. Mais elle n'est pas prévu pour exiger "de faire".

Dans le cas de l'injonction de faire, certes gratuite, cette possibilité là n'est pas offerte (je veux parler du remboursement des frais). Je trouve ça dommage. Il existe la possibilité de réclamer des dommages et intérêts mais qu'en cas de non exécution dans le délai imparti signifié par le juge.

Donc ma question est comment réussir (par voie judiciaire, aucune médiation possible)à obtenir les 2 (livraison+remboursement des frais).

Merci encore pour votre aide.

Par **mimi493**, le **18/07/2011** à **18:24**

[citation]Dans le cas de l'injonction de faire, certes gratuite, [/citation] c'est relatif, il faudra bien la faire signifier.

S'ils ne vous livrent pas, c'est sûrement qu'ils n'ont pas le produit en stock

Par **refale**, le **18/07/2011** à **19:03**

Merci pour votre intervention.

Alors il me semble que seule l'injonction de PAYER doit être signifier (source : <http://vosdroits.service-public.fr/F1787.xhtml> et <http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/F1746.xhtml>). L'injonction de faire est elle envoyée en RAR.

Concernant votre remarque, ça je ne peux en être sûre. En effet sur le site, et ce depuis le début, le produit est en "stock".

Et j'ai comme l'impression que les dommages et intérêts sont plus facilement accordés dans ce cas présent qu'en cas de simple demande d'annulation et de remboursement. Dans un cas, le professionnel n'est pas en mesure de tenir son engagement alors que dans l'autre si, puisque à tous les coups ils procèdent au remboursement. Et dans la mesure où celui-ci a gentiment remboursé son petit client....comme celui-ci lui demandait....

Le but de ma démarche est très simple.

- De nombreux sites comme celui-là (discounter de tout et de rien) pullulent sur le net (on se rappelle de l'histoire kingprice...). Beaucoup font des offres mirobolantes et super attractives, encaissent le règlement immédiatement mais n'ont que très rarement le produit en stock d'où d'énormes et récurrents problèmes de retards de livraison voire très souvent pas de livraison du tout. Qui finissent la plupart du temps par des demandes de remboursements, les clients étant las d'attendre des semaines et des semaines.

Je soupçonne d'ailleurs ce genre de site, de ne pas vivre de la vente de ces produits mais de l'accumulation de trésorerie...Qu'ils peuvent faire fructifier tout le temps où le client patiente et n'agit pas.

- Donc face à ce constat, je n'ai pas envie (à titre personnel) de leur simplifier la tâche mais au contraire ai très envie d'aller jusqu'au bout de ce qui sera en mon pouvoir. Car il y en a marre, le consommateur est pris pour un pigeon.

Je suis très étonnée d'ailleurs que ce type de pratiques ne soient pas plus contrôlées par la DGCCRF (à qui j'ai signalé ledit site). Ils se cachent derrière les CGV ("sous réserve des stocks disponibles": à l'heure actuelle avec tous les logiciels existants comment ne peut-on pas en temps réel gérer ses stocks!!!!!!)

Donc en résumé, je trouve qu'un jugement pour non exécution d'un contrat est plus "marquant" que l'obtention d'un remboursement.

Merci encore pour vos participations.

Par **mimi493**, le **18/07/2011** à **19:07**

[citation]Beaucoup font des offres mirobolantes et super attractives, encaissent le règlement immédiatement mais n'ont que très rarement le produit en stock d'où d'énormes et récurrents

problèmes de retards de livraison voire très souvent pas de livraison du tout.[citation] alors ça, c'est du ressort de la DGCCRF : pour que ça ne soit pas une pub mensongère, il doit y avoir un stock suffisant
Le problème s'est déjà posé pour les magasins classiques

Par **refale**, le **19/07/2011** à **12:56**

Bonjour,

Oui je me souviens il y a une quinzaine d'années pour les grandes surfaces et leurs promos.

C'est sur quoi je bûche actuellement. En effet, je recherche une loi ou une jurisprudence encadrant cette pratique de plus en plus courante sur le net aujourd'hui. J'ai trouvé un semblant de piste dans l'article L121-1-1 alinéa 5. Mais l'article est tellement alambiqué que je doute quant à son interprétation.

Au jour d'aujourd'hui, l'article commandé est toujours considéré en "stock" sur le site. J'ai envie de le faire constater par huissier(possible par internet). Mais après?Est-ce illégal d'afficher un produit en stock alors qu'il ne l'est pas???

Ma crainte : que suite à mon injonction de faire, le vendeur finisse par rembourser.

Cordialement