



Probleme conforama achat internet

Par **jop20228**, le **29/07/2011** à **15:00**

Bonjour, a tous.

Je vous explique je vois sur le site de conforama un lave vaisselle far 229.00 ttc, je décide de l'acheter, stipulé en stock sur le site de conforama.

Commande effectuer livraison prévu dans 15 jours magasin conforama martigues (car eux en rupture).

15 jour passent, je suis contacté par un vendeur de conforama qui m'informe qu'il es en rupture de stock, qu'il ne s'est pas si il en recevra, qu'il m'invite a annulé ma commande sur le site ou à passer en magasin afin d'en acheter un autre.

ok, je lui dit malgré tous que c'est celui-ci que je voulais car il correspond totalement a mes critères.

Il m'indique qu'il en a stock avec option similaire a prix supérieur bien sur environs 350.00€

et la il me dit ok 350.00€ (prix d'achat) -229.00 (déjà versé et encaisser par conforama)

reste a payer 121.00€ il consent a faire un geste et a me le laisser a 100.00€

Es ce normal, car j'ai lu dans le code de la consommation qu'en cas de rupture de stock il devait me fournir un appareil similaire en option etc. voir supérieur si il n'avait pas similaire.

Je précise que l'achat a eu lieu sur internet, et que je dois le récupérer en magasin.

Pour information sur le site de conforama l'appareil et toujours en vente avec un delais de livraison de 15 jours mais au prix de 299.00€

Je vous remercie par avance de vos réponses,
Amicalement

Par **pat76**, le **29/07/2011** à **16:11**

Bonjour

Si conforama indique toujours sur son site vendre l'appareil, il doit l'avoir obligatoirement en stock sinon c'est de la publicité mensongère.

Vous pouvez éventuellement signalez le fait aux services de la répression des fraudes.

Vous pouvez également envoyez une lettre recommandée avec avis de réception à Conforame dans laquelle vous leur demandez de vous livrez l'appareil que vous avez commandé et qui doit être obligatoirement en stock puisqu'il est indiqué actuellement en vente sur le site internet de Conforama.

Vous aviez payé votre commande je suppose. Vous pouvez en demander le remboursement puisque Conforama est dans l'incapacité de remplir sa partie du contrat.

Prenez connaissance de ceci:

TITRE II : DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE

Chapitre Ier : Principes généraux.

Article 14 En savoir plus sur cet article...

Le commerce électronique est l'activité économique par laquelle une personne propose ou assure à distance et par voie électronique la fourniture de biens ou de services.

Entrent également dans le champ du commerce électronique les services tels que ceux consistant à fournir des informations en ligne, des communications commerciales et des outils de recherche, d'accès et de récupération de données, d'accès à un réseau de communication ou d'hébergement d'informations, y compris lorsqu'ils ne sont pas rémunérés par ceux qui les reçoivent.

Une personne est regardée comme étant établie en France au sens du présent chapitre lorsqu'elle s'y est installée d'une manière stable et durable pour exercer effectivement son activité, quel que soit, s'agissant d'une personne morale, le lieu d'implantation de son siège social.

Article 15 En savoir plus sur cet article...

I. - Toute personne physique ou morale exerçant l'activité définie au premier alinéa de l'article 14 est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Toutefois, elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable, soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

II. - Paragraphe modificateur.

Article 16 En savoir plus sur cet article...

I. - L'activité définie à l'article 14 s'exerce librement sur le territoire national à l'exclusion des domaines suivants :

1° Les jeux d'argent, y compris sous forme de paris et de loteries, légalement autorisés ;

2° Les activités de représentation et d'assistance en justice ;

3° Les activités exercées par les notaires en application des dispositions de l'article 1er de l'ordonnance n° 45-2590 du 2 novembre 1945 relative au statut du notariat.

II. - En outre, lorsqu'elle est exercée par des personnes établies dans un Etat membre de la Communauté européenne autre que la France, l'activité définie à l'article 14 est soumise au respect :

1° Des dispositions relatives au libre établissement et à la libre prestation des services à l'intérieur de la Communauté européenne dans le domaine de l'assurance, prévues aux articles L. 361-1 à L. 364-1 du code des assurances ;

2° Des dispositions relatives à la publicité et au démarchage des organismes de placement collectif en valeurs mobilières, prévues à l'article L. 214-12 du code monétaire et financier ;

3° Des dispositions relatives aux pratiques anticoncurrentielles et à la concentration économique, prévues aux titres II et III du livre IV du code de commerce ;

4° Des dispositions relatives à l'interdiction ou à l'autorisation de la publicité non sollicitée envoyée par courrier électronique ;

5° Des dispositions du code général des impôts ;

6° Des droits protégés par le code de la propriété intellectuelle.

Article 17 En savoir plus sur cet article...

L'activité définie à l'article 14 est soumise à la loi de l'Etat membre sur le territoire duquel la personne qui l'exerce est établie, sous réserve de la commune intention de cette personne et de celle à qui sont destinés les biens ou services.

L'application de l'alinéa précédent ne peut avoir pour effet :

1° De priver un consommateur ayant sa résidence habituelle sur le territoire national de la protection que lui assurent les dispositions impératives de la loi française relatives aux obligations contractuelles, conformément aux engagements internationaux souscrits par la France. Au sens du présent article, les dispositions relatives aux obligations contractuelles comprennent les dispositions applicables aux éléments du contrat, y compris celles qui définissent les droits du consommateur, qui ont une influence déterminante sur la décision de contracter ;

2° De déroger aux règles de forme impératives prévues par la loi française pour les contrats créant ou transférant des droits sur un bien immobilier situé sur le territoire national ;

3° De déroger aux règles déterminant la loi applicable aux contrats d'assurance pour les risques situés sur le territoire d'un ou plusieurs Etats parties à l'accord sur l'Espace économique européen et pour les engagements qui y sont pris, prévues aux articles L. 181-1 à L. 183-2 du code des assurances.

Article 18 En savoir plus sur cet article...

Modifié par Loi n°2007-297 du 5 mars 2007 - art. 40 JORF 7 mars 2007

Dans les conditions prévues par décret en Conseil d'Etat, des mesures restreignant, au cas par cas, le libre exercice de leur activité par les personnes mentionnées aux articles 14 et 16 peuvent être prises par l'autorité administrative lorsqu'il est porté atteinte ou qu'il existe un risque sérieux et grave d'atteinte au maintien de l'ordre et de la sécurité publics, à la protection des mineurs, à la protection de la santé publique, à la préservation des intérêts de la défense nationale ou à la protection des personnes physiques qui sont des consommateurs ou des investisseurs autres que les investisseurs appartenant à un cercle restreint définis à l'article L. 411-2 du code monétaire et financier.

Article 19 En savoir plus sur cet article...

Modifié par LOI n°2011-525 du 17 mai 2011 - art. 177

Sans préjudice des autres obligations d'information prévues par les textes législatifs et réglementaires en vigueur, toute personne qui exerce l'activité définie à l'article 14 est tenue d'assurer à ceux à qui est destinée la fourniture de biens ou la prestation de services un accès facile, direct et permanent utilisant un standard ouvert aux informations suivantes :

1° S'il s'agit d'une personne physique, ses nom et prénoms et, s'il s'agit d'une personne morale, sa raison sociale ;

2° L'adresse où elle est établie, son adresse de courrier électronique, ainsi que des coordonnées téléphoniques permettant d'entrer effectivement en contact avec elle ;

3° Si elle est assujettie aux formalités d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers, le numéro de son inscription, son capital social et l'adresse de son siège social ;

4° Si elle est assujettie à la taxe sur la valeur ajoutée et identifiée par un numéro individuel en application de l'article 286 ter du code général des impôts, son numéro individuel d'identification ;

5° Si son activité est soumise à un régime d'autorisation, le nom et l'adresse de l'autorité

ayant délivré celle-ci ;

6° Si elle est membre d'une profession réglementée, la référence aux règles professionnelles applicables, son titre professionnel, l'Etat membre dans lequel il a été octroyé ainsi que le nom de l'ordre ou de l'organisme professionnel auprès duquel elle est inscrite.

Toute personne qui exerce l'activité définie à l'article 14 doit, même en l'absence d'offre de contrat, dès lors qu'elle mentionne un prix, indiquer celui-ci de manière claire et non ambiguë, et notamment si les taxes et les frais de livraison sont inclus. Le présent alinéa s'applique sans préjudice des dispositions régissant les pratiques commerciales trompeuses prévues à l'article L. 121-1 du code de la consommation, ni des obligations d'information sur les prix prévues par les textes législatifs et réglementaires en vigueur.

Les infractions aux dispositions du présent article sont recherchées et constatées dans les conditions fixées par les articles L. 450-1, L. 450-2, L. 450-3, L. 450-4, L. 450-7, L. 450-8, L. 470-1 et L. 470-5 du code de commerce.

Chapitre II : La publicité par voie électronique.

Article 20 En savoir plus sur cet article...

Modifié par LOI n°2008-3 du 3 janvier 2008 - art. 39

Toute publicité, sous quelque forme que ce soit, accessible par un service de communication au public en ligne, doit pouvoir être clairement identifiée comme telle. Elle doit rendre clairement identifiable la personne physique ou morale pour le compte de laquelle elle est réalisée.

L'alinéa précédent s'applique sans préjudice des dispositions réprimant les pratiques commerciales trompeuses prévues à l'article L. 121-1 du code de la consommation.

Article 21

A modifié les dispositions suivantes :

Crée Code de la consommation - art. L121-15-1 (V)

Crée Code de la consommation - art. L121-15-2 (V)

Crée Code de la consommation - art. L121-15-3 (V)

Article 22 En savoir plus sur cet article...

I, II - Paragraphes modificateurs.

III. - Sans préjudice des articles L. 33-4-1 du code des postes et télécommunications et L. 121-20-5 du code de la consommation tels qu'ils résultent des I et II du présent article, le consentement des personnes dont les coordonnées ont été recueillies avant la publication de la présente loi, dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, à l'utilisation de celles-ci à fin de prospection directe peut être sollicité, par voie de courrier électronique, pendant les six mois suivant la publication de la présente loi. A l'expiration de ce délai, ces personnes sont présumées avoir refusé l'utilisation ultérieure de leurs coordonnées personnelles à fin de prospection directe si elles n'ont pas manifesté expressément leur consentement à celle-ci.

NOTA:

L'article L. 33-4-1 du code des postes et télécommunications a été transféré sous l'article L.

34-5 du code des postes et des communications électroniques par l'article 10-I de la loi n° 2004-669 du 9 juillet 2004.

Article 23

A modifié les dispositions suivantes :

Modifie Code de la consommation - art. L121-20-4 (M)

Article 24

A modifié les dispositions suivantes :

Modifie Code de la consommation - art. L121-27 (V)

CHAPITRE III : Les obligations souscrites sous forme électronique.

Article 25

A modifié les dispositions suivantes :

Crée Code civil - art. 1108-1 (V)

Crée Code civil - art. 1108-2 (V)

Crée Code civil - art. 1369-1 (M)

Crée Code civil - art. 1369-2 (M)

Crée Code civil - art. 1369-3 (M)

Article 26 En savoir plus sur cet article...

Dans les conditions prévues à l'article 38 de la Constitution, le Gouvernement est autorisé à procéder par ordonnance à l'adaptation des dispositions législatives subordonnant la conclusion, la validité ou les effets de certains contrats à des formalités autres que celles mentionnées à l'article 1108-1 du code civil, en vue de permettre l'accomplissement de celles-ci par voie électronique.

L'ordonnance prévue à l'alinéa précédent devra être prise dans l'année suivant la publication de la présente loi.

Un projet de loi de ratification devra être déposé devant le Parlement dans un délai de six mois à compter de la publication de l'ordonnance.

Article 27

A modifié les dispositions suivantes :

Crée Code de la consommation - art. L134-2 (V)

Article 28 (abrogé) En savoir plus sur cet article...

Abrogé par LOI n°2011-525 du 17 mai 2011 - art. 145

Code de la consommation

Partie législative

Livre Ier : Information des consommateurs et formation des contrats

Titre II : Pratiques commerciales

Chapitre Ier : Pratiques commerciales réglementées

Section 2 : Ventes de biens et fournitures de prestations de services à distance

Sous-section 1 : Dispositions relatives aux contrats ne portant pas sur des services financiers

Article L121-16

Modifié par Loi 2006-387 2006-03-31 art. 25 III, IV JORF 1 avril 2006 en vigueur le 1er décembre 2005

Modifié par Loi n°2006-387 du 31 mars 2006 - art. 25 (V) JORF 1 avril 2006 en vigueur le 1er décembre 2005

Les dispositions de la présente sous-section s'appliquent à toute vente d'un bien ou toute fourniture d'une prestation de service conclue, sans la présence physique simultanée des parties, entre un consommateur et un professionnel qui, pour la conclusion de ce contrat, utilisent exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance. Toutefois, elles ne s'appliquent pas aux contrats portant sur des services financiers.

Article L121-19

Modifié par LOI n°2010-853 du 23 juillet 2010 - art. 35

I.-Le consommateur doit recevoir, par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition, en temps utile et au plus tard au moment de la livraison :

1° Confirmation des informations mentionnées aux 1° à 4° de l'article L. 121-18 et de celles qui figurent en outre aux articles L. 111-1, L. 111-2 et L. 113-3 ainsi que de celles prévues pour l'application de l'article L. 214-1, à moins que le professionnel n'ait satisfait à cette obligation avant la conclusion du contrat ;

2° Une information sur les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation ;

3° L'adresse de l'établissement du fournisseur où le consommateur peut présenter ses réclamations ;

4° Les informations relatives au service après vente et aux garanties commerciales ;

5° Les conditions de résiliation du contrat lorsque celui-ci est d'une durée indéterminée ou supérieure à un an.

II.-Les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux services fournis en une seule fois au moyen d'une technique de communication à distance et facturés par l'opérateur de cette technique à l'exception du 3°.

III.-Les moyens de communication permettant au consommateur de suivre l'exécution de sa commande, d'exercer son droit de rétractation ou de faire jouer la garantie ne supportent que des coûts de communication, à l'exclusion de tout coût complémentaire spécifique.

Article L121-20-3

Modifié par LOI n°2008-3 du 3 janvier 2008 - art. 28

Le fournisseur doit indiquer, avant la conclusion du contrat, la date limite à laquelle il s'engage à livrer le bien ou à exécuter la prestation de services. A défaut, le fournisseur est réputé devoir délivrer le bien ou exécuter la prestation de services dès la conclusion du contrat. En cas de non-respect de cette date limite, le consommateur peut obtenir la résolution de la

vente dans les conditions prévues aux deuxième et troisième alinéas de l'article L. 114-1. Il est alors remboursé dans les conditions de l'article L. 121-20-1.

En cas de défaut d'exécution du contrat par un fournisseur résultant de l'indisponibilité du bien ou du service commandé, le consommateur doit être informé de cette indisponibilité et doit, le cas échéant, pouvoir être remboursé sans délai et au plus tard dans les trente jours du paiement des sommes qu'il a versées. Au-delà de ce terme, ces sommes sont productives d'intérêts au taux légal.

Toutefois, si la possibilité en a été prévue préalablement à la conclusion du contrat ou dans le contrat, le fournisseur peut fournir un bien ou un service d'une qualité et d'un prix équivalents. Le consommateur est informé de cette possibilité de manière claire et compréhensible. Les frais de retour consécutifs à l'exercice du droit de rétractation sont, dans ce cas, à la charge du fournisseur et le consommateur doit en être informé.

Le professionnel est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, que ces obligations soient à exécuter par le professionnel qui a conclu ce contrat ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable, soit au consommateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure.

Par **Confo_Clients**, le **29/07/2011** à **17:13**

Bonjour,

Je viens de prendre connaissance de votre message sur Conforama qui a retenu toute mon attention.

Pour une prise en charge rapide de votre demande, je vous invite à me contacter directement par téléphone au 01.60.06.39.54 ou bien par email : service.consommateur@conforama.fr en indiquant vos coordonnées complètes.

Bonne journée.

Amélie
Service Consommateur