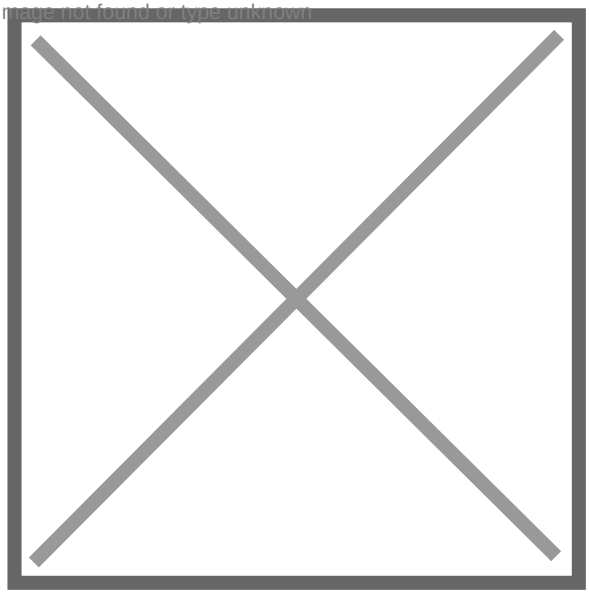
Image not found or type unknown



Pas de service après vente, que faire ?

Par **Vecteur56**, le **21/06/2012** à **14:55**

Bonjour,
Je me suis fais arnaquer par la société VIVRE BIEN à Montreuil, pour l'achat par un démarcheur d'un ballon thermo dynamique. Par ma naiveté j'ai cru le vendeur (ne connaissant pas ce type de produit) qui m'a fait croire que ce matériel était trés high-tech, donc forcément cher mais trés rentable du point de vu économique.
Non seulement j'ai payé le ballon 6 fois le prix normal mais en plus suite à un dysfonctionnement de ce dernier je me rends compte qu'il n'y a aucun service après vente, contrairement à ce qui est indiqué dans le contrat de vente (comme dans tout contrat de vente d'ailleurs)
L'on m'a conseillé d'intenter une procédure d'injonction de payer au près du Greffe du tribunal de commerce de Bobigny, afin d'en réclamer le remboursement, puisque le contrat n'était pas respecté, mais ma requête a été rejetée par le juge.
Je suis dans l'impossibilité financière de m'offrir les services d'un avocat et j'enrage que dans ce pays une entreprise puisse arnaquer aussi ouvertement et comme elle l'entend des gens naifs comme moi (car ne pas apporter de SAV c'est tout de même assez GROS et évident comme signe de malhonnêteté)
Je ne sais pas quoi faire !!

Par **pat76**, le **21/06/2012** à **18:18**

Bonjour

Vous avez prévenu les services de la répression des fraudes?

La sommes est supérieure à 10000 euros?

Si ce n'est pas le cas, votre affaire dépend soit du juge de proximité si la somme est inférieure à 4000 euros soit du Tribunal d'Instance si la somme n'excède pas 10000 euros.

Devant ces deux juridictions, vous pouvez vous représenter vous même ou vous faire représenter par un membre proche de votre famille (article 827 et 828 du Code de Procédure Civile).

La soiété: VIVRE BIEN est immatriculée au RCS BOBIGNY depuis le 19/06/2006 sous le n° de siret 498.537.711

son siège social est au 8, rue de Valmy 93100 MONTREUIL sous BOIS

Le gérant est Mr Joseph BOHBOT né en mars 1970;

Il est co-gérant d'une autre société se trouvant à la même adresse.

ALTENATIVE NUMERIQUE immatriculée au RCS BOBIGNY sous le n° de siret 481.821.494.

Vous avez été démarché à domicile par un représentant de la société.

Si c'est le cas, le nom du démarcheur est obligatoirement écrit sur le contrat.

Il y avait un bordereau de rétractation joint au contrat?

Article L121-21 du Code de la Consommation
Créé par Loi 93-949 1993-07-26 annexe JORF 27 juillet 1993:

Est soumis aux dispositions de la présente section quiconque pratique ou fait pratiquer le démarchage, au domicile d'une personne physique, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, afin de lui proposer l'achat, la vente, la location, la location-vente ou la location avec option d'achat de biens ou la fourniture de services.

Est également soumis aux dispositions de la présente section le démarchage dans les lieux non destinés à la commercialisation du bien ou du service proposé et notamment l'organisation par un commerçant ou à son profit de réunions ou d'excursions afin de réaliser les opérations définies à l'alinéa précédent.

Article L121-23 du Code de la Consommation
Créé par Loi 93-949 1993-07-26 annexe JORF 27 juillet 1993:

Les opérations visées à l'article L. 121-21 doivent faire l'objet d'un contrat dont un exemplaire doit être remis au client au moment de la conclusion de ce contrat et comporter, à peine de nullité, les mentions suivantes :

1° Noms du fournisseur et du démarcheur ;

2° Adresse du fournisseur ;

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

3° Adresse du lieu de conclusion du contrat ;

4° Désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés ;

5° Conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des biens, ou d'exécution de la prestation de services ;

6° Prix global à payer et modalités de paiement ; en cas de vente à tempérament ou de vente à crédit, les formes exigées par la réglementation sur la vente à crédit, ainsi que le taux nominal de l'intérêt et le taux effectif global de l'intérêt déterminé dans les conditions prévues à l'article L. 313-1 ;

7° Faculté de renonciation prévue à l'article L. 121-25, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté et, de façon apparente, le texte intégral des articles L. 121-23, L. 121-24, L. 121-25 et L. 121-26.

Article L121-24 du Code de la Consommation
Créé par Loi 93-949 1993-07-26 annexe JORF 27 juillet 1993:

Le contrat visé à l'article L. 121-23 doit comprendre un formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation dans les conditions prévues à l'article L. 121-25. Un décret en Conseil d'Etat précisera les mentions devant figurer sur ce formulaire.

Ce contrat ne peut comporter aucune clause attributive de compétence.

Tous les exemplaires du contrat doivent être signés et datés de la main même du client.

Article L121-25 du Code de la Consommation
Créé par Loi 93-949 1993-07-26 annexe JORF 27 juillet 1993:

Dans les sept jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le client a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Toute clause du contrat par laquelle le client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat est nulle et non avenue.

Le présent article ne s'applique pas aux contrats conclus dans les conditions prévues à l'article L. 121-27.

Article L121-26 du Code de la Consommation
Modifié par Ordonnance n°2007-329 du 12 mars 2007 - art. 14 (V):

Avant l'expiration du délai de réflexion prévu à l'article L. 121-25, nul ne peut exiger ou obtenir du client, directement ou indirectement, à quelque titre ni sous quelque forme que ce soit une contrepartie quelconque ni aucun engagement ni effectuer des prestations de services de quelque nature que ce soit.

Toutefois, la souscription à domicile d'abonnement à une publication quotidienne et assimilée,

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

au sens de l'article 39 bis du code général des impôts, n'est pas soumise aux dispositions de l'alinéa précédent dès lors que le consommateur dispose d'un droit de résiliation permanent, sans frais ni indemnité, assorti du remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée de l'abonnement restant à courir.

En outre, les engagements ou ordres de paiement ne doivent pas être exécutés avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 121-25 et doivent être retournés au consommateur dans les quinze jours qui suivent sa rétractation.

Les dispositions du deuxième alinéa s'appliquent aux souscriptions à domicile proposées par les associations et entreprises agréées par l'Etat ayant pour objet la fourniture de services mentionnés à l'article L. 7231-1 du code du travail sous forme d'abonnement.

Article L121-28 du Code de la Consommation
Modifié par LOI n°2008-776 du 4 août 2008 - art. 71:

Toute infraction aux dispositions des articles L. 121-23, L. 121-24, L. 121-25 et L. 121-26 sera punie d'une peine d'emprisonnement d'un an et d'une amende de 3 750 euros ou de l'une de ces deux peines seulement.

Les personnes physiques déclarées coupables encourent également à titre de peines complémentaires l'interdiction, suivant les modalités prévues par l'article 131-27 du code pénal, soit d'exercer une fonction publique ou d'exercer l'activité professionnelle ou sociale dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de laquelle l'infraction a été commise, soit d'exercer une profession commerciale ou industrielle, de diriger, d'administrer, de gérer ou de contrôler à un titre quelconque, directement ou indirectement, pour leur propre compte ou pour le compte d'autrui, une entreprise commerciale ou industrielle ou une société commerciale. Ces interdictions d'exercice peuvent être prononcées cumulativement.

Article L121-29 du Code de la Consommation
Modifié par Ordonnance n°2005-428 du 6 mai 2005 - art. 4 (V) JORF 7 mai 2005:

Les dispositions du chapitre VIII du titre II du livre 1er du code de commerce sont applicables aux personnes qui effectuent des opérations de vente à domicile.

L'entreprise est civilement responsable des démarcheurs, même indépendants, qui agissent pour son compte.

Article L121-31 du Code de la Consommation
Créé par Loi 93-949 1993-07-26 annexe JORF 27 juillet 1993:

A l'occasion des poursuites pénales exercées en application de la présente section contre le vendeur, le prestataire de services ou le démarcheur, le client qui s'est constitué partie civile est recevable à demander devant la juridiction répressive une somme égale au montant des paiements effectués ou des effets souscrits, sans préjudice de tous dommages-intérêts.

Vous vérifierez si vous avez été démarché à domicile que les articles du Code de la Consommation L121-21 à L121-26 ont bien été respectés.

Un seul manquement et le contrat est nul.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Vous pourrez alors engager une procédure non pas devant le Tribunal d'Instance, mais de Grande Instance.

Voyez avant tout avec les services de la répression des fraudes.

Par **Vecteur56**, le **21/06/2012** à **21:13**

Bonsoir,

Tout d'abord, merci pour vos précieux renseignements, je m'en occupe dès demain, je vous tiendrais au courant de l'évolution de la situation.
Quant à vos questions pour ce qui est du préjudice, si je demande seulement la réparation, la somme est de 1000€. Par contre si je demande une annulation de la vente vu que le contrat n'a pas été respecté, la somme est de 15000 € sans les indemnités de dommage et intérêts.
Maintenant il y avait effectivement un bordereau de rétraction mais dans ma grande naiveté je me suis laissé convaincre que le bon de commande ne me servait que pour être sur une liste d'attente d'acceptation de mon dossier. Et bien sur j'ai eut une réponse positive, mais après les 7 jours.Ensuite tout est allé très vite.

Cordialement

Par **pat76**, le **22/06/2012** à **14:06**

Bonjour

La somme est de 15000 euros, vous avez fait un contrat de crédit avec le vendeur?

Par **Vecteur56**, le **22/06/2012** à **17:26**

bien sur le crédit a été pris en charge par Domofinance, proposé par le vendeur et non par l'entreprise

Par **pat76**, le **22/06/2012** à **19:10**

Vous avez vérifiez que les articles du Code de la Consommation concernant le crédit à la consommation ont bien été respectés?

Domofinance est un établissement financier créé en 2003, filiale d'EDF et de BNP Paribas Personal Finance. Domofinance est spécialisé dans le financement des travaux de rénovation liés aux économies d'énergie : l'écofinancement

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **Vecteur56**, le **25/06/2012** à **11:05**

Je ne saurais le dire..., mais il est un fait, que nous avons bénéficier du crédit d'impôt.

Après quelques démarches vendredi je me suis donc adressé à la répression des fraudes, ils m'on dit qu'ils seraient contacté par le tribunal si besoin était...

Au tribunal l'on m'a préciser que pour une somme de moins de 1000€ (réparation du dysfonctionnement) cela dépendait du Tribunal d'instance.
Et pour dénonciation du contrat c-a-d demande d'annulation de vente et remboursement du ballon avec dommages et intérêts, la somme étant supérieure à 7500€ cela dépendait du Tribunal de grande instance, et dans ce cas c'est avec obligation de prendre un avocat, mais comme la date d'achat est de deux ans à leur avis j'aurais difficilement gain de cause.
C'est incroyable! mais de toute façon je n'ai pas les moyens de me faire représenter par un avocat, car je fais parti de cette catégorie de personne qui ne gagnent pas suffisamment pour s'en sortir mais qui gagnent trop pour bénéficier de l'aide juridictionnelle.

Je n'ai donc pas eut d'autre choix que de déposer mon dossier au tribunal d'instance et d'attendre l'avis du juge pour obtenir la réparation

Par **mimijo27**, le **19/11/2012** à **21:20**

la société vivre bien nous a installé en septembre 2009 un chauffe eau avec un panneau solaire.en septembre 2011 le panneau ne fonctionne plus.j'ai appelé l'entreprise pendant des mois sans jamais de retour, j'ai joint EDF qui m'on affirmé que la société n'était plus agréer donc pas de recours. ensuite j'ai appelé le constructeur du panneau solaire AUER qui a envoyé un technique qui vient juste de nous informer que notre installation n'était pas conforme donc pas de prise en charge par AUER. nous n'avons pas les moyens de prendre un avocat dont nous sommes dans une impasse.vecteur56 j'ai lu votre message et je me rend compte qu'on est dans la même galère peut etre pouvons nous nous contacter

Par **Vecteur56**, le **04/07/2013** à **17:21**

Désolé mimijo27 de ne pas vous avoir répondu plus tôt, mais je n'ai reçu aucune alerte du site pour m'avertir de votre réponse.
Ceci dit j'ai engagé entre temps une assignation à comparaître devant la juridiction de proximité de Vannes, le tribunal m'a donné raison et a condamner la société à réparer le préjudice subit; mais il a fallu que je fasse appel à un huissier de Montreuil (que j'ai dût payer donc..) afin
d'intervenir aù près de Vivre Bien, mais sans succès... Je ne sais plus quoi faire

Par **Clebak**, le **29/03/2014** à **12:13**

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Bonjour à tous moi aussi je viens de me faire avoir...résultat 169e pendant 60 mois! C'est honteux

Par **SNACK**, le **09/07/2014** à **15:53**

Quelqu un à t il déjà demonté cette batterie?

Par **Clebak**, le **10/07/2014** à **08:35**

Non...tu nous dira le résultat de ton affaire avec huissier etc...si sa marche je me lancerai aussi je pense

Par **SNACK**, le **10/07/2014** à **13:17**

JE COMMENCE PAR UNE LETTRE EN AR PUIS JE T AVISERAI

Par **squidlys**, le **05/09/2014** à **14:07**

J'aimerai si cela ne vous ennuie pas que toutes les personnes qui ont été arnaquées par cette société me laissent leur coordonnées de façon à savoir si ensemble on ne pourrait pas les contrer mais c'est quand même incroyable de voir que ce genre de type arrive à nous rouler en contournant les lois et que personne ne les arrete.
Ils font des ventes presque forcées sans faire signer de bon de commande sans donner de facture à la fin des travaux.
Tout cela est anormal.
On peut se poser la question de savoir si leurs ouvriers ne sont pas des clandestins car ils parlent à peine le français. Il y a plein de choses qui nous mettent en éveil mais bon l'autre est tellement baratineur il arriverait à vendre n'importe quoi.
C'est parfaitement écoeurant et le pire c'est que EDF continue de les garder comme partenaires alors qu'ils savent que ce sont des magouilleurs mais je pense qu'avec une bonne enveloppe on arrive à tout.

Par **squidlys**, le **05/09/2014** à **14:11**

Tout comme vous, il y en a pour plus de 10000 euros et bien-entendu le prix est environ x 4 par rapport au prix que cela aurait du faire réellement.
Je pense que c'est voulu et qu'ainsi ils pensent dissuader leurs victimes d'engager des procédures puisqu'à partir de cette somme cela nécessite la participation d'un avocat. Elles sont belles les lois françaises!!!

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **SNACK**, le **05/09/2014** à **22:27**

squidlys à raison l'union fais la force

Mon téléphone
06 24 30 19 41

pour la suite de mes événement ils ont mandaté la ste RECOCASH (ste de recouvrement d'impayé) qui m ont envoyé deux courriers aux quel j'ai répondu.

Je rentre ce jour de vacance, je leur renverai leur batterie en carton prochainement et je vous informerai de l'évolution.

Par **Alain35**, le **08/12/2014** à **09:17**

Bonjour
Moi aussi je ma suis fait avoir par cette société,jusque la cela fonctionnait à peu près correctement, mais je n'ais jamais eu la maintenance promise (2 visites/an), mes appels sont resté sans réponse, aujourd'hui chauffe eau en panne, les n° de téléphone que j'avais ne sont plus attribués.
Je vais faire appel à frigoriste pour tenter de dépanner.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés