



Lettre de mise en demeure et contenu

Par nickes_old, le 02/10/2007 à 19:06

J'ai acheté un meuble de 852€ (montage inclus) à un magasin, et j'ai réglé un acompte de 255€ (c'est bien un acompte). Le meuble est prévu pour une livraison le 31 Aout, mais la veille, on me téléphone pour me prévenir que le meuble est cassé, et qu'il faut attendre qu'une nouvelle commande arrive.

Des jours plus tard, je téléphone pour prendre des nouvelles du meuble, c'est très difficile de parler à une personne, je dois beaucoup attendre, et on me dit encore de patienter. Des jours plus tard, je rappelle et on me dit que le meuble est disponible et qu'il faut attendre la livraison. Pendant que j'attends, des commerciaux du magasin m'appellent, ils me demandent si je voulais toujours mon meuble, car sinon, ils veulent le vendre à d'autres personnes, et je réponds oui. Enfin, le service livraison m'appelle pour convenir une date de livraison pour ce matin, et hier soir, je suis prévenu que le meuble est encore cassé (en fait, c'est toujours le même). Il faut alors que je rappelle le magasin, toujours avec les mêmes difficultés de tomber sur une personne, pour expliquer mon cas.

Bref, je perds mon temps. Le magasin ne s'en occupe pas vraiment, les employés sont mal coordonnés, et je suis baladé de service en service. Ma femme et moi avons perdu 3-4 heures sur cette livraison.

Je voudrais leur envoyer une lettre de mise en demeure sur ce meuble, pour qu'ils prennent la commande au sérieux. Je voudrais aussi obtenir un geste commercial, comme par exemple le montage du meuble gratuit (valeur 35€). Pouvez-vous me conseiller quelle lettre écrire, et quel en est le contenu ?

Merci et cordialement,

Nicolas.

Par Jurigaby, le 02/10/2007 à 22:42

Bonjour.

Vouys leur adresser une lettre recommandé avec accusé de reception.

Dans la lettre vous rappelez les faits. (Formuler les faits avec les détails précis:Date, appels telephoniques..).

Vous indiquez ce que vous souhaitez obtenir: (geste commercial plus livraison rapide).

et enfin, vous recopiez l'article ci joint et vous leur indiquer que si ils refusent l'arrangement, vous êtes tout en fait en droit de faire appliquer votre possibilité de renoncer au contrat.

Article L114-1 du code de la consommation:

Dans tout contrat ayant pour objet la vente d'un bien meuble ou la fourniture d'une prestation de services à un consommateur, le professionnel doit, lorsque la livraison du bien ou la fourniture de la prestation n'est pas immédiate et si le prix convenu excède des seuils fixés par voie réglementaire(500 euros NDLR), indiquer la date limite à laquelle il s'engage à livrer le bien ou à exécuter la prestation.

Le consommateur peut dénoncer le contrat de vente d'un bien meuble ou de fourniture d'une prestation de services par lettre recommandée avec demande d'avis de réception en cas de dépassement de la date de livraison du bien ou d'exécution de la prestation excédant sept jours et non dû à un cas de force majeure.

Ce contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par le vendeur ou par le prestataire de services, de la lettre par laquelle le consommateur l'informe de sa décision, si la livraison n'est pas intervenue ou si la prestation n'a pas été exécutée entre l'envoi et la réception de cette lettre. Le consommateur exerce ce droit dans un délai de soixante jours ouvrés à compter de la date indiquée pour la livraison du bien ou l'exécution de la prestation.

Sauf stipulation contraire du contrat, les sommes versées d'avance sont des arrhes, ce qui a pour effet que chacun des contractants peut revenir sur son engagement, le consommateur en perdant les arrhes, le professionnel en les restituant au double.

Par nickes_old, le 03/10/2007 à 00:00

Je vous remercie de votre réponse rapide. En fait, le magasin sera content de me rembourser mon acompte et annuler l'achat. Pour eux, la commande n'est plus bien gérée et ça leur crée des problèmes également.

Or j'ai passé beaucoup de temps à choisir le meuble, et le meuble me plaît, et l'acompte veut engagement de vente (ce ne sont pas des arrhes). Si on me donne une date raisonnable accompagnée d'un geste commercial, je serai content. S'ils me rembourse juste l'acompte, je serai vraiment perdant, j'aurai passé tout ce temps et cette énergie pour rien. Puis-je dans ce cas demander des dommages-interets, comment dois-je presenter et quel montant réclamer? J'évalue la perte de temps à 8 heures, puis-je demander 250€ (comme si le montant était des

arrhes à doubler)?

Cordialement,

Nicolas