



Droit à rétractation

Par **POPORO**, le 10/12/2019 à 18:08

Bonjour,

J'ai été démarchée à domicile par la société NEOVIVO qui se dit partenaire d'EDF pour un bilan énergétique de ma maison et m'ayant affirmé que j'avais des problèmes d'isolation, le commercial m'a fait signer 2 bons de commande (l'un pour un traitement de toiture et l'autre pour une isolation des combles). Le problème étant qu'il m'a fait ajouter une phrase que je vous cite "bon pour exécution des travaux pendant le délai de rétractation". Me sentant un peu bousculée, je lui ai dit que cette phrase me perturbait et que je voulais avoir le temps de réfléchir, il m'a répondu que cela ne m'engageait à rien, que j'avais le temps de réfléchir, que c'était juste pour prouver que mes travaux seraient bien exécutés avant fin décembre pour pouvoir bénéficier du crédit d'impôt. Sauf que depuis, me posant beaucoup de questions, j'ai voulu faire un devis comparatif et là je me suis rendue compte que leurs prix étaient exorbitants et que je m'étais fait arnaquer. Du coup, j'ai voulu faire jouer mon délai de rétractation et le commercial "si sympa" lors de sa visite s'est montré odieux au téléphone et m'a dit qu'il nous avait prévenus mon mari et moi, que selon la loi Lagarde je renonçais à mon droit de rétractation. Je suis tombée des nues. Je lui ai dit qu'il était malhonnête et que c'était de l'escroquerie (d'autant plus qu'il pouvait faire les travaux après le délai de rétractation mais qu'il a prétendu que la seule date possible pour lui était le 11/12 alors que j'ai signé le 3/12). Bref, il a terminé en disant que je n'aurais qu'à me débrouiller désormais avec leur société de recouvrement et que même si je décidais d'annuler les travaux, j'aurais à payer 30 % du total ! Je trouve cela honteux... Je considère avoir été abusée car jamais je n'aurais renoncé à mon droit de rétractation, déjà que j'ai vite regretté de m'être laissée faire du forcing, ce qui n'est pas mon habitude... Suis-je donc dans le pétrin ou ce monsieur a-t-il juste voulu me faire peur ? A quoi dois-je m'attendre ?

Par **jodelariege**, le **10/12/2019** à **19:17**

bonsoir

vous pourriez faire jouer l'article suivant

article L 121-21 du code de la consommation

où l'on lit "que toute clause par laquelle le consommateur abandonne son droit à rétractation est nulle" ce qui paraît logique puisque le consommateur est dans une position de faiblesse face à un commercial bien rodé et aux dents longues.... et le consommateur peut aussi se laisser influencer pour abandonner ce droit à rétractation

vous pouvez contacter soit votre protection juridique soit une association locale de défense du consommateur, qui pour une somme modique vous aidera à vous dépatouiller de cette situation...

article L 121-21 du code de la consommation

Par **goofyto8**, le **10/12/2019** à **20:13**

bonjour,

[quote]

Du coup, j'ai voulu faire jouer mon délai de rétractation

[/quote]

Ne perdez pas votre temps au téléphone avec eux, mais faites réellement et pendant qu'il en est encore temps, valoir votre droit de rétractation, selon les formes légales.

Par **Lag0**, le **11/12/2019** à **07:36**

Bonjour jodelariege,

[quote]

vous pourriez faire jouer l'article suivant

article L 121-21 du code de la consommation

[/quote]

Bah non puisque cet article est abrogé depuis juillet 2016 !

Il a été remplacé par le L221-18.

[quote]

Article L221-18

Créé par Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art.

Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25.

Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :

1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article L. 221-4 ;

2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien.

[/quote]

[quote]

où l'on lit "que toute clause par laquelle le consommateur abandonne son droit à rétractation est nulle"

[/quote]

Je ne vois pas cette mention dans le L221-18.

En revanche, le L221-25 précise :

[quote]

Article L221-25

Créé par Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art.

Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L. 221-18, le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement.

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au

professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.

Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4° de l'article L. 221-5.

[/quote]

Par **jodelariege**, le **11/12/2019** à **09:13**

bonjour Lago

merci pour cette précision/rectification bien utiles..

par contre comment l'interpréter?

le consommateur doit il écrire sur une feuille à part du bon de commande une phrase type "je demande que les travaux commencent avant la fin du délai de rétractation" ou bien la phrase "bon pour exécution des travaux durant le délai de rétractation" rajoutée à la main sur le bon de commande est il valable?(comme l'a fait Poporo)

dans les deux cas je trouve que c'est contre l'intérêt du consommateur car celui ci est toujours sous l'influence du commercialle délai "indestructible" du droit à rétractation permettait donc une réflexion et de ne pas commencer les travaux....

d'ailleurs on voit bien que Poporo s'est laissé embobiner pour renoncer à son droit de rétractation...il dit bien qu'il n'aurait pas écrit la phrase " bon pour..." si il avait compris qu'il renoncé à son délai de réflexion..

Par **Lag0**, le **11/12/2019** à **09:58**

En fait, le L221-25 ne prévoit pas la renonciation au droit de rétractation, ce droit existe toujours. Il permet simplement de faire commencer les travaux avant la fin de ce délai. Le consommateur garde le droit de se rétracter, mais si les travaux ont commencé, s'il se rétracte, il doit payer les travaux qui ont déjà été exécutés. C'est utile dans le cas de travaux urgents par exemple...

Par **jodelariege**, le **11/12/2019** à **10:46**

je l'avais compris ainsi,

cependant quelle doit être la forme de cette renonciation au délai du droit à rétractation?

quelle est la définition de "la demande expresse" du client?

"bon pour exécution des travaux pendant le délai de rétractation" est-il assimilé à une demande expresse? ou faut-il écrire sur une feuille séparée "je demande à renoncer à mon droit de rétractation ou que les travaux commencent immédiatement"...?

c'est donc la forme de cette demande qui m'interroge

dans le cas de démarchage à domicile il y a peu de travaux urgents cela concerne principalement le photovoltaïque, les pompes à chaleurs, l'isolation des combles et toitures... toutes choses qui peuvent attendre un peu... c'est évidemment différent quand un particulier demande à un artisan un devis... même pour une réparation urgente comme une chaudière par exemple

mais dans le cas du démarchage le client n'a rien demandé et peut se faire embobiner et pour la commande et pour le droit à rétractation... comme Poporo... d'ailleurs le démarcheur a dit qu'il ne pouvait faire les travaux que le 11 soit quelques jours avant la fin du droit à rétractation... il l'a bien embobiné...

certains démarcheurs aussi disent qu'il faut faire les travaux dès demain car les prix vont beaucoup augmenter dans 15 jours... donc le client crédule et manipulé va renoncer à son droit de rétractation

je trouve que ce n'est pas protecteur du consommateur