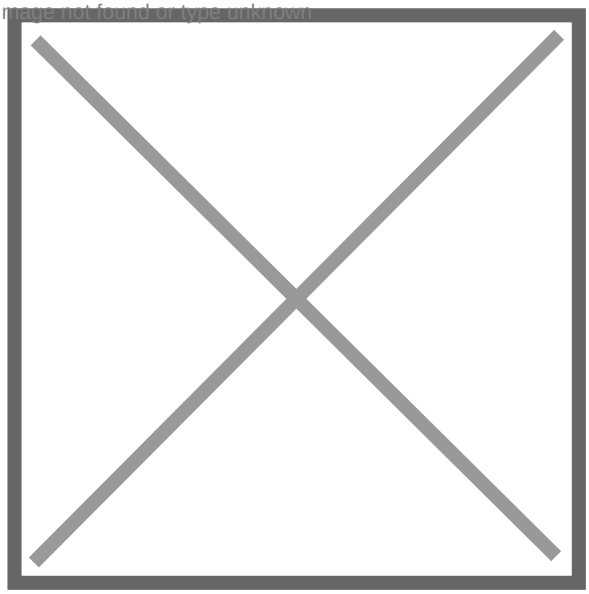
Image not found or type unknown



Obtenir remboursement d'un surcoût de pose non réalisée

Par **jr35**, le **17/06/2014** à **22:16**

Bonjour,
Mi janvier, j'ai commandé chez Leroy Merlin (Chantepie 35) un poêle à bois. J'avais hésité entre 2 modèles affichés au même prix (Aduro 9.3 ou 9.4) mais avec une différence sur la pose. Je me suis décidé sur le modèle 9.4 pour lequel je savais que le coût de la pose était supérieur.

Début février, j'ai récupéré les marchandises moi-même et ai donc payé marchandises+pose par anticipation.
Fin février, le jour de la pose par l'entreprise sous-traitante, on m'annonce qu'ils ont des difficultés à installer le modèle commandé. Au début, on me dit qu'il faut installer un renfort complémentaire avec surcout puis après discussion avec le technicien ayant fait le relevé technique, il prétend qu'il n'avait jamais été question d'installer ce modèle alors que c'est lui-même qui m'avait présenté les 2 choix possibles. Finalement après plusieurs échanges avec des responsables de Leroy Merlin et de la société sous-traitante, je me suis résigné à accepter leur proposition d'installer un modèle 9.3 (qu'ils avaient à disposition) au lieu du 9.4 sous prétexte que ce dernier ne pouvait être installé. A ce jour, j'ai encore des doutes sur ce point vu les mensonges entendus et l'incompétence notamment de l'ouvrier à percer un simple trou dans un mur.
Au final, c'est donc le modèle 9.3 qui a été posé fin février avec tout de même la promesse verbale de Leroy Merlin qu'il y aurait un dédommagement. Bizarrement l'entreprise sous-traitante ne pouvait présenter de bon de réception des travaux le jour même.
Mi-avril après avoir du les relancer, j'ai enfin signé le bon de réception en émettant la réserve sur l'attente d'une action commerciale.
Courant mai, je reçois un appel d'un responsable LM pour qu'il se fasse réentendre les soucis que j'avais rencontrés.

Le 26 mai, il m'envoie par mail une proposition d'une "carte cadeau" et uniquement de 50€ que je refuse car la différence sur le prix de la pose est en fait de 155€HT. Son argument serait que la facturation concerne la pose du 9.3 et qu'il n'aurait donc pas à rembourser la différence, sa proposition étant purement un "geste commercial au titre de l'attente".
Un geste commercial pour l'attente de 4 mois et me satisfaire d'un modèle autre que celui commandé, pourquoi pas, mais ce que j'aimerais surtout c'est d'être correctement remboursé de ce que j'ai payé en trop.
Quelle serait la meilleure démarche désormais à entreprendre ?
Merci

Par **moisse**, le **18/06/2014** à **16:27**

Bonjour,
Il vous reste 2 types de démarches.
* amiable avec courrier à la direction générale du magasin, voire de la chaîne
* judiciaire devant le juge de proximité.
Va se poser le problème de la preuve sur la justification de l'écart de prix que vous alléguez.

Par **jr35**, le **18/06/2014** à **21:43**

Bonsoir et merci.
Pour tenter une dernière démarche à l'amiable, y a-t-il un formalisme précis à respecter ? Est-ce ce que l'on appelle "une lettre de mise en demeure" qu'il faut envoyer ? Et dans ce cas, où puis-je trouver les règles à respecter pour faire cette lettre ?

Si je dois requérir au juge de proximité, il existe apparemment plusieurs options. Est-ce qu'une simple "déclaration au greffe" est la mieux adaptée dans mon cas ?
A noter que j'ai bien la preuve de la justification de l'écart de prix, sous forme d'un mail explicite de Leroy Merlin.

Cordialement.

Par **Lag0**, le **18/06/2014** à **21:51**

Bonjour,
Je ne comprends pas bien cette histoire d'écart de prix.
A priori, il vous a bien été facturé le prix de la pose du modèle 9.3, et non celui de la pose du 9.4. Vous n'avez donc rien payé en trop.
De quoi parlez-vous exactement ?

PS : la mise en demeure n'est déjà plus une démarche amiable mais le premier pas d'une procédure...

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **jr35**, le **19/06/2014** à **12:34**

Bonjour Lag0,
Le principe du service pose de Leroy Merlin par un sous-traitant est de pré-facturer avant la pose. En début février, la facture qui m'a été émise concerne le modèle 9.4 de même coût que le 9.3 mais pour lequel chacun sait (LM et moi-même) qu'il y a un surcout de pose.
Le jour de la pose fin février, ils en sont arrivés à m'imposer le modèle 9.3 (selon eux sous un prétexte d'infaisabilité). Ils n'ont donc pas eu à réaliser la pose du 9.4 mais la pose du 9.3 moins cher.
Je demande donc le remboursement de la différence car aujourd'hui j'ai toujours en main la facture du 9.4 et sa pose qui ne correspond plus à la réalité.
Merci de vos avis.
Cordialement.

Par **Lag0**, le **19/06/2014** à **13:53**

D'accord, j'avais lu plus haut :
[citation]Son argument serait que la facturation concerne la pose du 9.3 et qu'il n'aurait donc pas à rembourser la différence[/citation]
Donc c'est ça qui n'est pas vrai alors...

Par **moisse**, le **20/06/2014** à **09:43**

Bonjour,
Il n'existe aucun formalisme particulier à une lettre de mise en demeure sauf son envoi par LR/AR pour la valeur probante de la démarche.
Quant à la saisine de la juridiction de proximité il n'y a pas 36 méthodes.
On remplit un imprimé au greffe, bien qu'en théorie une saisine sur papier libre soit suffisante.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés