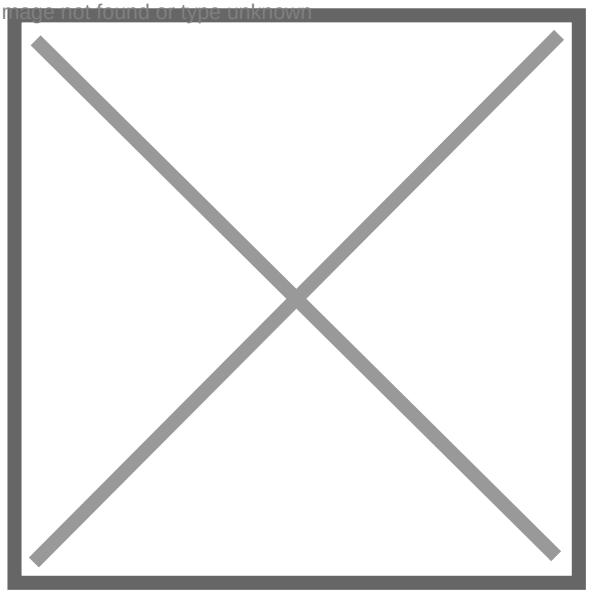
Image not found or type unknown



Recours suite à un retard de livraison d'un canapé

Par **fmartinez**, le **27/08/2009** à **10:21**

Bonjour,

J'ai commandé un canapé en janvier 2009 pendant les soldes chez Salon Center (à Augny), le prix est très intéressant et correspond à l'achat d'un canapé sur commande et non en stock (choix total couleur/assemblage et autre). J'ai signé un contrat (bon de commande avec le vendeur) et j'ai versé 430 euros d'accompte. Le prix du canapé dépasse 1500 euros. Livraison prévue le 1er juin.
J'ai recu une lettre me prévenant de 7 semaines de retard suite à un problème d'approvissionnement en matières premières. Et puis plus de nouvelles. J'ai retéléphoné fin juillet mais tous les numéros avaient changé de correspondant (après mettre déplacer) j'ai appris que Salon center avait changé de propriétaire. Avec les nouvelles coordonnées, la personne me prévient d'un report de livraison au 15 août, puis pas de nouvelles, je dois retéléphoner, on me dit 15 septembre donc maintenant je souhaite intervenir.
Je sollicite auprès de vos services de savoir quels recours j'ai concernant mon cas en prenant en compte que je ne souhaite pas annuler ma commande (car le prix est intéressant).

En vous remerciant d'avance

Respectueusement

m MARTINEZ

Par **gloran**, le **27/08/2009** à **11:38**

Bonjour,

Petite question sur la ou les dates figurant dans le bon de commande :
- le vendeur a-t-il indiqué une "date limite" pour la livraison ? (j'insiste sur le terme "date limite", pas date-autre-chose"),
- à défaut, le vendeur aurait-il écrit une date ailleurs, genre "date souhaitée" etc ?

La loi impose au vendeur d'indiquer exactement la date limite de livraison (c'est défini dans l'article L114-1 du code de la consommation). S'il a indiqué autre chose (date souhaitée de livraison), ou a omis de le faire, il vous appartiendra de définir par vous même cette date (ce que j'ai fait pour mon propre canapé...).

Eclairez nous sur ce point, très important.

L'article L114-1 du code de la consommation est très précis :
- 7 jours après la date prévue de livraison (la date limite donc), vous envoyez un recommandé AR de mise en demeure de livrer, conformément à l'article L114-1 du code de la consommation, mettez en demeure de livrer sous huitaine.
- à défaut d'être livré, vous avez alors la possibilité de mettre un terme au contrat... mais DANS LES 60 JOURS MAXIMUM QUI SUIVENT LA DATE DE LIVRAISON PREVUE.

En résumé, le créneau à ne pas rater est [7 jours --> 60 jours] pour demander la résolution (fin) du contrat (par un autre courrier recommandé AR bien entendu). Le contrat étant alors annulé de droit, vous exigerez le remboursement des sommes perçues sur le fondement de l'article 1376 du code civil.

Manifestement, vous avez raté le coche côté délais.
Une solution pourrait être d'intégrer dans le recommandé de mise en demeure de livrer une phrase genre :
"Pour faire suite à votre courrier du xx/yy/zzzz, j'accepte par la présente la modification de la date de livraison prévue : la date limite est donc, d'un commun accord, fixé au 15/08/2009".
(un peu comme un avenant à un contrat).
C'est un recommandé AR, donc sans réaction de leur part, c'est une acceptation tacite.
gardez les courriers qu'ils vous ont transmis concernant les retards etc.
Dans ce courrier, ou un autre qui suit immédiatement, vous les mettez en demeure de livrer sous huitaine sous peine de résolution du contrat conformément à l'article L114-1 du code de la consommation.

A titre personnel, un fauteuil qui au téléphone était encore chez le fournisseur en Italie et devait m'être livré sous 6 semaines est arrivé comme par enchantement 3 jours après l'envoi de mon courrier. Harry Potter n'aurait pas fait mieux.

Cordialement,

Par **fmartinez**, le **31/08/2009** à **13:07**

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

Merci pour votre 1ère réponse.

Sur le bon de commande, il est précisé livraison avant le : 1er juin 2009.

Je ne souhaite pas annuler la commande mais bien être livré. Pour ma part, je crois qu'ils abusent et essaient de faire annuler l'affaire car cela fait une belle réduction par rapport au prix initiale. Je les considère comme malhonnêtes.

Quelles options est-ce que j'ai pour que Salon Center me livre mon canapé au prix convenu :
- publicité mensongère
- pénalité de retard avec obligation de fournir le produit
- ou autre ?
Si je porte plainte, quel est le motif concerné? qui paiera les frais si l'affaire passe devant les tribunaux? A quoi pensez-vous que ca pourrait aboutir?

Il serait impensable que le consammateur ne soit pas protégé dans ce genre d'affaire.

merci d'avance pour votre sollicitude

Par **gloran**, le **01/09/2009** à **02:22**

Bonjour,

Le consommateur EST protégé, il dispose en effet de la faculté de résilier et de récupérer toutes ses billes. On peut difficilement mieux comme protection ; vous trouverez difficilement un pays plus protecteur du consommateur.

Si votre objectif est d'obtenir effectivement la livraison, la procédure la plus simple, la plus rapide, et peu coûteuse (sinon pas du tout) est l'injonction de faire.

Je l'ai fait une fois (avec succès) pour ma cuisine équipée mais je n'ai plus en tête la procédure, regardez sur internet ou téléphonez au greffe du tribunal d'instance.

Cependant, il faudra impérativement que vous montriez au juge que vous avez fait la démarche dite "amiable". Il faut donc commencer par une mise en demeure en recommandé AR de livrer, dans laquelle vous indiquerez votre intention de procéder ensuite à une injonction de faire.

Ensuite, vous remplirez le ou les formulaires adhoc. Soyez concis dans la description du problème, mais exhaustif : pensez au juge qui n'a pas que vous a traiter dans la journée : vous marquerez des points en joignant un dossier bien préparé, avec des annexes numérotées (copies de courriers, photos, devis, bon de commande et j'en passe, dans le cas général), et un résumé de qq lignes, une petite chronologie aussi. Enfin, à vous de voir, mais soyez "ultra propre", c'est la voie du succès.

Lisez bien ce site qui donne les infos :
http://vosdroits.service-public.fr/particuliers/F1787.xhtml

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **fmartinez**, le **01/09/2009** à **08:28**

Je vous remercie vraiment pour vos informations qui répondent exactement à ma demande.

Respectueusement

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés