



Annulation commande cuisine

Par **caro_rallye**, le **21/07/2008 à 10:07**

Bonjour,
Jeudi dernier, suite à un contact téléphonique nous proposant un RDV, nous nous sommes rendu chez un cuisiniste afin d'établir un devis pour une cuisine (nous avons une construction qui va débiter début 2009). Nous n'avions aucune intention de signer le jour même. Au bout de 6 h dans le magasin (nous étions de plus avec notre bébé de 6 mois !), et après une grosse ristourne du patron (qui était peut être de bonne foi mais bon...), nous avons fini par signer un contrat pour une cuisine de 12000 euros. Nous n'avons pas donné d'acompte car nous n'avions pas de chéquier sur nous. 1h après nous regrettons déjà notre signature pour une cuisine qui était effectivement pas mal mais pour laquelle finalement nous n'avions pas de coup de cœur !
J'ai dès le lendemain téléphoné au vendeur et, le patron n'étant pas là, il m'a demandé de faire un courrier. Ce que je vais faire d'ici demain, en recommandé bien sûr. Peut-être seront-ils compréhensifs...
Ma question est donc la suivante : est-ce que le délai de rétractation s'applique lorsque l'on a été au préalable démarchés par téléphone ?
Merci d'avance pour votre aide précieuse...
Caroline

Par **JamesEraser**, le **21/07/2008 à 10:56**

Votre sollicitation résulte d'un appel téléphonique à domicile. En conséquences, il s'agit bien d'un démarchage, tel que le rappelle la Cour de cassation (ch.crim) dans son arrêt du 10.01.1996. Vous êtes donc sous la protection de l'article L.121-1 du Code de la Consommation.
Experatooment

Par **caro_rallye**, le **21/07/2008 à 14:52**

Merci ! Vous nous sauvez la vie. J'exagère un peu mais bon...
Par contre, auriez-vous un lien vers le texte de Loi précis, afin que le cuisiniste ne puisse pas contester...
Merci
Caroline

Par **caro_rallye**, le **21/07/2008 à 15:12**

C'est bon j'ai trouvé

:(<http://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriJudi.do?oldAction=rechJuriJudi&idTexte=JURITEXT000007065>)
contre, ils parlent d'invitation pour remise de cadeau, ce qui n'a pas été le cas pour nous (pas de promesse de cadeau). J'espère que ça s'applique quand même ?

Par **gloran**, le **22/07/2008 à 00:14**

Sauf à avoir enregistré la conversation téléphonique, ça sera votre parole contre la leur, à ceci près que le juge vérifiera sans problème auprès de votre opérateur téléphonique que ces gens vous ont démarché par téléphone. Le doute profite en général au consommateur :) (et une ristourne, même "fausse", c'est un cadeau).
Néanmoins, retenez la leçon. On ne signe rien à la légère, et si le commercial met la pression... il suffit de se lever et de s'en aller pardi ! Et pour de tels commandes, faites plutôt sereinement jouer la concurrence, en gardant l'initiative vous-même. Vous serez surpris "d'exploser" la pseudo ristourne qu'on vous proposait grand seigneur...

Par **caro_rallye**, le **22/07/2008 à 00:21**

ça pour une leçon c'était une leçon ! Mon mari n'en n'a pas dormi de la nuit !! "Quel c.. ! Comment j'ai pu signer ça !!". Bref, on connaissait la théorie, maintenant on connaît la pratique... J'espère maintenant que le cuisiniste va accepter sans faire d'histoires. Au moins, on n'a pas d'acompte à récupérer...
Tant qu'on n'aura pas reçu sa réponse, on va angoisser...
Demain j'envoie le recommandé. Je vous dirai comment ça c'est fini, ça pourra toujours servir à d'autres...

Par **gloran**, le **22/07/2008 à 07:29**

Attention, le délai de rétractation est court (7 jours), envoyez de suite le recommandé AR (obligatoirement en recommandé AR). Citez la référence de l'arrêt mais pas le pourvoi exact : dites arrêt du jj/mm/aaaa de la cour de cassation, mais ne précisez pas le numéro de pourvoi, qu'il cherche un peu s'il veut vérifier.
Cette formalité faites, dans les temps, aucun souci, un avis de la cour de cassation il n'y a pas mieux. De plus, si vous lisez bien l'arrêt de la CdC, vous pourriez le mettre en défaut de n'avoir pas proposé les formulaires de résiliation dans le délai de 7 jours.
Donc il va obtempérer. Pas de souci. De toute façon vous n'avez rien dépensé, donc pas de bile à se faire.

Par **caro_rallye**, le **22/07/2008** à **11:57**

J'ai eu ce matin une personne de la DGRP car j'avais posé la question sur leur site et il s'avère malheureusement que nous sommes "en tord". La notion de démarchage téléphonique n'est valable que s'il y a un "appât", un cadeau quoi. Pour la simple prise de RDV par téléphone sans aucune promesse, le délai de rétractation ne s'applique donc pas (sauf s'il y a la notion de crédit bien sûr).
Bref, la lettre recommandée ayant été envoyée hier soir (envoi électronique sur le site de La Poste, hyper pratique !), nous n'avons plus qu'à compter sur soit l'ignorance du directeur (niveau de chance 0, faut pas rêver...) ou son bon vouloir.
Et au pire, j'ai fait pas mal de recherches sur la marque de meubles qu'ils nous ont mis ainsi que le prix de l'électroménager et il semble que ce soit de la très bonne qualité (marque allemande Bauformat) et l'elec. est au prix coutant, comme ce qu'ils nous avaient dit. Bref, je pense que le patron était plutôt honnête mais on lui reproche de nous avoir un peu forcé la main, même si c'est son boulot... Ils nous avaient dit aussi qu'on pourrait faire des ajustements d'implantation sans pb (ils l'avaient fait pour une cousine). Bref, ça nous servira de leçon....

Par **gloran**, le **22/07/2008** à **15:00**

Même si vous êtes en tord (à vérifier hein), la personne en face ne le sait pas forcément. Citer une référence d'arrêt de cour de cassation, ça calme.
Donc, à votre place, je tente le coup de poker. Car le droit, c'est aussi du poker, où celui qui gagne est celui qui connaît mieux le droit que l'autre, et qui a plus le temps / courage de se renseigner.

Par **caro_rallye**, le **22/07/2008** à **15:06**

De toute façon la lettre est parti hier soir, avec citation des articles... donc coup de poker en cours ! Je vous tiendrais au courant de la suite du "feuilleton"...
Merci pour tous vos bons conseils et votre soutien.
Caro

Par **gloran**, le **22/07/2008** à **18:19**

Un petit "détail amusant" qui me revient à l'esprit : si votre "adversaire" vous envoie par la suite un courrier par lequel il est d'accord avec vous et renonce au contrat, gardez le précieusement : en effet, un écrit par lequel le créancier renonce à sa créance constituée, selon les termes de l'article 1282 du code civil, une présomption irréfutable de paiement : le créancier ne peut plus après cela tenter de prouver qu'il n'a pas été payé et vous poursuivre en justice. En résumé, c'est "fin de l'histoire" :)
Je vous invite à lire cet article sur wikipedia que j'ai rédigé à 95%
:
http://fr.wikipedia.org/wiki/Recouvrement_de_cr%C3%A9ances
Cordialement

Par **caro_rallye**, le **28/07/2008** à **13:42**

Fin de l'épisode : nous venons de recevoir un courrier stipulant qu'ils ont pris bonne note de notre annulation. Le coup de poker a fonctionné ou c'est le patron qui a été sympa ? On ne le saura pas mais en tout cas nous sommes enfin soulagés et ça nous aura fait une bonne leçon ! Je garde leur courrier précieusement...
Un autre truc qui peut servir : ne pas verser d'acompte à la commande (en magasin, dire qu'on n'a pas son chéquier sur soi) car du coup on n'a pas eu de chèque à récupérer !!
Merci pour vos conseils
Caroline