



Canapé acheté il y a 4 mois et 21 jours et toujours pas livré

Par **bmati**, le **21/03/2012** à **15:50**

Bonjour, j'ai acheté un canapé chez Home salons de 3590 euros (acompte 1000 euros), le .01.11.11 celui-ci devait m'être livré le 01.02.12, après LR et appels ...toujours rien, quelle serait la procédure judiciaire? Merci

Par **pat76**, le **21/03/2012** à **19:38**

BonjourrrrrUne date de livraison avait été indiquée et vous avez déjà réclamé par LRAR.rnrnVous faites une seconde lettre recommandée avec avis de réception dans laquelle vous mettez en demeure HOME SALON de vous livrer dans les 8 jours au plus tard à la réception de votre lettre, le canapé commandé le 01/11/2011 et qui devait vous être livré le 01/02/2012. vous précisez que si la livraison ne peut être effectuée dans le délai précité, vous demandez alors le remboursement de votre acompte de 1000 euros dans le même délai de 8 jours à la réception de votre lettre.rnrnVous indiquez que faute d'avoir obtenu satisfaction dans le délai précité pour la livraison ou le remboursement des 1000 d'acompte, vous assignerez HOME SALON devant la juridiction compétente au visa des articles 1142 et 1147 du Code Civil et de l'article 114-1 du Code de la Consommation.rnrnVous ajoutez que vous ne manquerez pas de réclamer des dommages et intérêts pour le préjudice subi.rnrnVous garderez une copie de votre lettre.

Par **bmati**, le **27/03/2012** à **15:35**

Bonjour Pat, rnJe vous remercie pour votre réponse. Je ne suis toujours pas livrée... rn(Home Salons) 4 mois et 27 jours c'est honteux ... J'ai contacté tous les services, y compris le Directeur Général. Pas un ne me raconte la même chose! le canapé est arrivé au dépôt, ou le canapé n'est pas arrivé, le livreur boucle sa semaine le mardi, ou le mercredi, on vous contacte le mardi 27, ou rnle mercredi 28 et c'est comme ça depuis le 01.02.2012. Je vous demande votre aide une nouvelle fois. Dois-je renoncer à ce canapé que j'attends depuis presque 5 mois, si j'assigne Home Salons devant la juridiction compétente en demandant des dommages et intérêts? et de combien rn peut-on évaluer le montant? En vous remerciant d'avance. Cordialement

Par **pat76**, le **27/03/2012** à **17:48**

BonjourrrnVous aviez envoyé une seconde lettre recommandée?

Par **bmati**, le **29/03/2012** à **14:39**

Bonjour Pat,rrnJ'ai envoyé une seconde LR ce jour.rnLa semaine passée, j'ai eu le DRG au téléphone. Il m'a alors dit que le livreur prendrait contact avec moi cette semaine (mardi) pour fixer une date de livraison dans les 3 ou 4 jours. Nous sommes jeudi et toujours rien. rnDonc ma lettre est partie.rn rnC'est à se demander où sont passées les valeurs...

Par **bmati**, le **12/04/2012** à **14:09**

Bonjour,rrnCanapé livré le 30.04.12 (5 mois). Sans commentaire...rrnSur ce Forum, je voulais remercier Pat76, qui a eu la gentillesse dernde me conseiller.rnCdt

Par **pat76**, le **12/04/2012** à **16:51**

Bonjour bmatirrnIl vous a été indiqué que le canapé vous sera livré le 30 avril 2012.rnAttendez la livraison afin d'être certain que ce n'est pas encore une information pour vous empêcher d'agir en justice.

Par **roro401**, le **25/08/2016** à **15:38**

Bonjour,rrnJ'ai moi aussi rencontré de *nombreux problèmes* avec HOME SALONS.rnAprès avoir versé un acompte de plus de 600€, au bout de près de 4 mois et de multiples relances et allez-retours au magasin (Rosny / 93), je n'avais toujours aucune nouvelle du canapé.rnEvidemment, il y avait toujours une excuse pour ne pas me rappeler: la personne est en vacances, et ne travaille que xx jours par semaine, etc... vous serez livrés

en début du mois prochain, etc...
Au final, je retourne au magasin et la personne qui se présente comme le directeur du magasin me propose de me rembourser: elle m'indique d'envoyer un recommandé, en précisant que je souhaite être remboursé.
Ce que je fais le soir même.
Quelques jours plus tard, je reçois une lettre du service en question qui m'indique que je ne serai *pas* remboursé, et quelques jours plus tard, je reçois un coup de téléphone du dépôt qui m'indique que le canapé est arrivé (!!!).
Je suis alors retourné au magasin pour probablement la 10ème fois, bien remonté, et je suis tombé cette fois ci sur le "réel" directeur du magasin (l'autre était en fait seulement "directeur des ventes"), qui m'indique qu'il a fait sa part de travail, et que le délai est en fait le même pour tous les clients (après le parcours de plusieurs forums, j'ai l'impression que c'est vraiment le cas !) et lui est content d'avoir 4 mois de retards, même si j'ai dû attendre plus de 4 mois à la place des 2 mois indiqués sur le bon de commande. En fait lui demande à son fournisseur les délais et il se base là dessus: ce n'est donc soit-disant pas de sa faute. Mais ça, je m'en moque: ce n'est pas mon problème !!
Au final, je suis toujours en litige, n'ayant pas accepté le canapé après avoir demandé le remboursement. J'ai donc pour l'instant perdu plus de 600€ que Home Salons a pu faire fructifier dès le jour j de la vente!
A noter que les délais de livraison ne sont pas les seuls problèmes:
- Les dirigeants sont incompetents et vendent des configurations qui ne sont pas réalisables. Je souhaitais par exemple une certaine configuration pour le canapé, et la vendeuse m'indique que ce n'est pas possible. Ce à quoi répond le directeur "si, si, je m'engage, c'est possible". Pour qu'au final je reçoive un email m'indiquant que la configuration demandée n'était pas réalisable!!
Le directeur ne s'excusera pas bien sûr...
- Aucune communication possible une fois la commande effectuée, aucun suivi, aucun coup de téléphone pour indiquer des retards (qui semblent systématiques): il faut sans cesse se déplacer et pleurer pour obtenir des informations de toutes façons sans aucune substance ("vous serez livrés en début de mois prochain", alors que non, "on vous rappelle demain", alors que non, etc...)
EVITEZ HOME SALONS! FUYEZ!!
Et, surtout, un conseil: quelque soit le vendeur, dès le premier problème, n'hésitez pas à envoyer un R/AR en spécifiant bien que d'après votre contrat, vous souhaitez être livrés à telle date, et que si passé cette date, vous souhaitez le remboursement. Une fois le délai passé, envoyez un nouveau R/AR en indiquant que suite à votre lettre et à la non livraison, vous les mettez en demeure.
Ne pas attendre, ne pas faire confiance, avoir des traces écrites, datez... On est gentil, on fait confiance, et on se fait avoir sinon.

Par **jenfi94**, le **26/06/2017 à 16:48**

En réponse à roro401
"Quelques jours plus tard, je reçois une lettre du service en question qui m'indique que je ne serai *pas* remboursé, et quelques jours plus tard, je reçois un coup de téléphone du dépôt qui m'indique que le canapé est arrivé (!!!)."
Vous avez eu raison de refuser la livraison car là encore, il s'agit d'une arnaque. Ils vous auraient livré un autre canapé. Vous l'auriez refusé car non conforme et ils auraient gain de cause puisque la livraison aurait été effectuée. Ils auraient donc rempli leur part du contrat ce qui repoussait le délai pour une livraison conforme. C'est une technique d'escrocs que de livrer n'importe quel canapé pour gagner du temps. Vous imaginez bien que les livraisons ne sont pas gratuites et qu'en faisant ça, ils courent à leur perte. Ce magasin vit sur les acomptes des clients et est voué à disparaître en laissant de nombreux clients sans canapé sur le carreau.