



Conditions imposant d'honorer une commande ?

Par **pcat**, le **12/08/2008** à **16:29**

Bonjour,

Ma question concerne un problème qui m'arrive, mais j'aimerais l'élargir aux conditions qui peuvent imposer à un vendeur d'honorer une commande, ou au contraire de s'en libérer.

Le contexte est le suivant: j'ai commandé il y a plus d'un mois chez un vendeur en ligne un appareil relativement coûteux (600 Euros), et celui-ci ne m'a pas été livré. J'ai sollicité à plusieurs reprises leur service client par mail, qui ne répond pas, ainsi que par téléphone (numéro surtaxé), qui invite systématiquement à "rappeler ultérieurement" (en prélevant malgré tout 1,50 Euro à chaque appel).

J'aurais aimé savoir quels étaient les recours possibles (au delà du courrier A/R pour mettre un peu plus formellement la pression). En particulier, est-il légal pour le vendeur de se libérer unilatéralement d'une commande et de simplement la rembourser ? Je vise par là les procédés consistant à afficher des produits à un prix particulièrement attractif (en l'occurrence 150 Euros de moins que la concurrence) pour attirer la clientèle, puis à se rétracter en prétextant le produit indisponible ou supprimé de leurs références, ou encore contraindre le client à abandonner sa commande par des délais indéfinis.

Bref, dans quelle mesure le code de la consommation permet-il d'imposer à un vendeur d'honorer une commande qui lui a été passée ? Si le produit n'est pas disponible en stock (mais disponible sur commande), peut-on le contraindre à le commander ?

Enfin, quelles sont les instances compétentes dans ce type de contentieux ? Tribunal de commerce ? Y'a-t'il une procédure plus "légère" à envisager avant d'en arriver jusque-là ?

Merci d'avance pour votre aide