



## Rétractation pour commande cuisine

-----  
Par Batna

Bonjour

Je rencontre un problème avec un cuisiniste

J'ai le sentiment d'avoir été abusé lorsqu'il m'envoie par sms un code que je dois lui communiquer pour soit disant éditer le bon de commande

Il n'était pas encore imprimé donc non soumis à lecture préalable !

Or il s'agissait de la signature électronique de ce bon de commande !

Je m'en aperçois lorsque je demande un délai de réflexion..

Je constate ensuite qu'il a pris soin de cocher la case achat comptant alors que nous n'avons pas évoqué le mode de financement

En l'occurrence nous envisagions de faire un emprunt

Celui ci refuse l'annulation de ma commande au motif qu'il n'y a pas de rétractation possible quand il s'agit de commander des produits sur mesures

Or aucun metr  n'a encore été réalisé par ce professionnel

Comment pouvons nous faire valoir nos droits?

Merci de votre réponse

Cordialement

-----  
Par Laskor

Bonsoir,

Est-ce un cuisiniste que vous avez sollicité sur son lieu de vente, ou avez-vous eu affaire à lui dans un autre cadre ?

-----  
Par Batna

Bonjour

C'est moi qui les ai sollicités en me rendant au magasin

-----  
Par Laskor

Pour les achats directement en magasin, en principe, pas de droit de rétractation.

Vous en auriez malgré tout bénéficié si vous aviez souscrit un contrat de crédit affecté (donc un emprunt spécialement sollicité pour financer cet achat) : d'où, probablement, la case "achat comptant" cochée d'office ...

Tout cela semble très malhonnête, mais vous allez vous heurter à un problème de preuve au moment de vouloir démontrer que vous n'avez pas voulu de cette commande, puisque votre signature se retrouve maintenant en bas du bon de commande.

Je recommande une étude sur dossier, car un certain nombre de dispositions issues du droit de la consommation peuvent conduire à la nullité d'un contrat.

Essayez de prendre rdv rapidement avec une association de consommateurs, qui pourra procéder à ces vérifications et vous guider dans la rédaction d'un courrier de réclamation, si nécessaire.

A terme, vous pourrez envisager de procéder à un signalement de l'enseigne auprès de la DGCCRF (= répression des fraudes), mais ce n'est pas la priorité, car vous n'obtiendrez pas satisfaction à court terme par ce moyen.