



Annulation commande (bon de commande) foire avec financement

Par Visiteur

Bonjour,

Mon épouse et moi avons imprudemment signé le 30 avril un bon de commande succinct à la foire de Paris pour l'installation de deux pompes à chaleur sans qu'aucun bilan thermique ni devis précis n'ait été réalisé (un technicien devant venir ultérieurement chez nous pour finaliser la commande). L'installation (estimée à 33.000 euros) devait être entièrement financée par un crédit accessoire à une vente. Aucun acompte n'a été versé. De retour chez nous, nous avons pris conscience de notre erreur et du coût exorbitant de l'installation et du crédit. J'ai aussitôt envoyé le bon de rétractation du crédit Sofemo et suis revenu sur le stand de la foire pour signaler que l'offre ne nous intéressait plus. Le technicien est tout de même venu et nous a dit verbalement que l'installation ne nécessiterait qu'une seule PAC et non deux comme prévu, donc baisse du prix de moitié. Suite à cette visite, j'ai envoyé un mail à Domalu/Terre d'Avenir dont voici de larges extraits :

"Suite au passage de votre technicien samedi 9 mai, la seule chose que j'attends désormais de votre part est un devis détaillé que je puisse comparer avec d'autres.

Comme je l'ai dit à M. Mury, j'ai fait valoir dès le 2 mai par LRAR mon droit de rétractation sur la proposition de financement liée au bon de commande signé imprudemment sur votre stand à la foire de Paris.

....

J'étais venu à la foire en toute confiance, avec mon épouse, pour obtenir des renseignements sur les pompes à chaleur, pas pour signer un bon de commande aussi rapidement.

....

J'ai dit à M. Mury le 2 mai, en revenant sur votre stand, que la proposition ne me convenait pas, puis je lui ai dit par la suite au téléphone que je voulais faire établir d'autres devis. Il m'a répondu que le technicien passerait quand même comme prévu le 9 mai et qu'il nous proposerait autre chose. Effectivement, miraculeusement de deux PAC 12-6, il n'y avait plus besoin de d'une seule PAC 18-9. Est-ce sérieux tout cela ? ..."

Je précise que les CGV stipulent que la commande est ferme et définitive et que l'acompte (que je n'ai pas versé) est réputé acquis au vendeur. En revanche aucune pénalité n'est mentionnée en cas d'annulation de commande. Pouvez-vous me dire si le mail suffit à annuler la commande ? Dois-je entreprendre d'autres démarches ? Dois-je m'attendre à un contentieux ?

Je peux vous faire parvenir une photocopie du bon de commande si cela peut vous être utile.

Merci pour vos indications

Bien cordialement

Par Visiteur

Cher monsieur,

Je précise que les CGV stipulent que la commande est ferme et définitive et que l'acompte (que je n'ai pas versé) est réputé acquis au vendeur. En revanche aucune pénalité n'est mentionnée en cas d'annulation de commande. Pouvez-vous me dire si le mail suffit à annuler la commande ? Dois-je entreprendre d'autres démarches ? Dois-je m'attendre à un contentieux ?

Votre problème est délicat mais une issue est tout à fait possible.

Pour résumé, pour les crédits affectés à l'achat d'un bien, la rétractation au contrat de crédit entraîne en principe la rétractation au contrat de vente. Donc, en principe, vous seriez libéré du contrat de vente dès lors que vous vous êtes rétracté du contrat de crédit. Le problème dans votre affaire, c'est que la protection apportée par le Code de la consommation ne s'applique pas dans la mesure où le crédit est d'une valeur supérieure à 21 500 euros.

Ainsi donc, en raison de la valeur importante du crédit, si vous vous rétractez, cela ne vous rétracte pas du contrat de vente. Conformément à l'article 1134 du Code civil, le vendeur est en Droit d'exiger la totalité du prix et vous avez l'obligation d'acheter les deux pompes à chaleur.

MAIS d'une part, il semble possible d'obtenir la nullité du contrat pour défaut d'information et de conseil du vendeur dans la mesure où s'agissant d'un domaine technique, celui-ci a cherché à vous vendre un bien ne correspondant pas du tout à votre situation.

D'une manière plus fine, et sans passer par la justice, une bonne solution serait de "jouer" le jeu du vendeur, de déchirer l'ancien contrat et de signer un nouveau contrat de vente pour une seule et unique pompe à chaleur avec crédit affecté.

-L'ancien contrat de 33 000 euros n'existera plus puisque vous l'aurez annulé d'un commun accord (article 1134 du Code civil).

-Vous pourrez vous rétracter du nouveau contrat en vous rétractant du crédit à la consommation d'une valeur cette fois-ci inférieure à 21 500 euros. La rétractation du crédit entraînant la rétractation au contrat de vente.

Article L311-25 du Code de la consommation:

Le contrat de vente ou de prestation de services est résolu de plein droit, sans indemnité :

1° Si le prêteur n'a pas, dans le délai de sept jours prévu aux articles L. 311-15 à L. 311-17, informé le vendeur de l'attribution du crédit ;

2° Si l'emprunteur a, dans les délais qui lui sont impartis, exercé son droit de rétractation.

Dans les deux cas, le vendeur ou le prestataire de services doit, sur simple demande, rembourser alors toute somme que l'acheteur aurait versée d'avance sur le prix. A compter du huitième jour suivant la demande de remboursement, cette somme est productive d'intérêts, de plein droit, au taux légal majoré de moitié.

Le contrat n'est pas résolu si, avant l'expiration du délai de sept jours prévu ci-dessus, l'acquéreur paie comptant.

Très cordialement.

Par Visiteur

Je vous remercie de votre réponse rapide et claire, c'est remarquable, surtout un jour férié.

Pour en revenir à mon problème, j'ai fait faire un nouveau devis par une autre entreprise et le montant en est deux fois inférieur. Cela peut-il être présenté comme un argument si je devais affronter la sté Domalu en justice ?

Par ailleurs je sais qu'une lettre recommandée m'attend au bureau de poste et qu'elle vient du siège de la société (j'ai pu le déchiffrer sur l'avis de passage du facteur). J'ignore ce qu'elle contient, peut-être un nouveau devis revu après le passage du technicien, ou alors une mise en demeure.

Je suppose que ne pas aller retirer cette lettre n'est pas une solution et qu'il me faut désormais assumer les conséquences de mon erreur. S'il s'agit d'une nouvelle proposition, je compte donc suivre votre conseil et l'accepter moyennant un nouveau financement total pour lequel je me rétracterai (enfin à condition que ce soit inférieur à 21500 euros, sinon j'ai bien compris que le problème ne sera pas résolu de cette manière).

Dernière question : Puis-je me prévaloir des articles L122-8 à L122-11 du code de la consommation (abus de faiblesse ou d'ignorance) pour porter plainte contre la société Domalu ? J'étais allé à la foire de Paris pour obtenir des renseignements et l'attitude des commerciaux a été de nature à me tromper (pas d'étude technique préalable, harcèlement moral à propos la qualité de l'offre, des avantages spéciaux et financiers consentis durant la seule durée de la foire, prétention qu'il n'y avait que trois clients possibles pouvant bénéficier de cette offre, refus de nous laisser un délais de réflexion sur la foire, etc.).

En tout cas merci encore pour votre réponse et votre remarquable efficacité.

Bien cordialement

Par Visiteur

Cher monsieur,

Pour en revenir à mon problème, j'ai fait faire un nouveau devis par une autre entreprise et le montant en est deux fois inférieur. Cela peut-il être présenté comme un argument si je devais affronter la sté Domalu en justice ?

Malheureusement non. L'existence d'une entreprise pratiquant des prix inférieurs n'est nullement pris en compte.

Je suppose que ne pas aller retirer cette lettre n'est pas une solution et qu'il me faut désormais assumer les conséquences de mon erreur. S'il s'agit d'une nouvelle proposition, je compte donc suivre votre conseil et l'accepter moyennant un nouveau financement total pour lequel je me rétracterai (enfin à condition que ce soit inférieur à 21500 euros, sinon j'ai bien compris que le problème ne sera pas résolu de cette manière).

Vous n'avez rien à perdre à aller chercher la lettre. Juridiquement, on considère que vous avez pris connaissance de la lettre dès lors que le facteur a mis un avis de passage à votre domicile. Donc, autant en prendre connaissance!

Pour le reste, vous avez bien compris l'idée.

Puis-je me prévaloir des articles L122-8 à L122-11 du code de la consommation (abus de faiblesse ou d'ignorance) pour porter plainte contre la société Domalu ? J'étais allé à la foire de Paris pour obtenir des renseignements et l'attitude des commerciaux a été de nature à me tromper (pas d'étude technique préalable, harcèlement moral à propos la qualité de l'offre, des avantages spéciaux et financiers consentis durant la seule durée de la foire, prétention qu'il n'y avait que trois clients possibles pouvant bénéficier de cette offre, refus de nous laisser un délais de réflexion sur la foire, etc.).

C'est possible mais risqué. En effet, vous êtes nombreux à vous faire "arnaquer" dans les foires et autres salons. Les recours contre ce type de pratique, au pénal, ont été nombreux et très rares sont ceux qui aboutissent. Or, dans le cas où votre plainte pour abus de faiblesse aboutirait à une relaxe de Domalu, ces derniers pourront à leurs tours porter plainte pour dénonciation calomnieuse et demander des dommages et intérêts pour abus de procédure.

Attendez le nouveau devis, si le prêt est inférieur à 21 500 euros, rétractez vous. Dans le cas contraire, vous pourrez tenter votre chance en nullité devant le tribunal de grande instance.

Très cordialement,

Je vous remercie pour vos gentils propos.

Par Visiteur

Je vous remercie, j'ai désormais tous les éléments dont j'avais besoin pour savoir quelle attitude adopter. Dans le meilleur des cas un arrangement amiable sera possible, dans le pire il me faudra aller en justice. Je garde toutefois espoir en une solution intermédiaire si le nouveau devis est inférieur à 21.500 euros.

Bien cordialement

NB : je vous renouvelle mes félicitations et mes remerciements pour votre rapidité, vous n'imaginez pas combien cela est appréciable lorsque l'on s'est mis dans des difficultés qui vous rongent le moral. Je ne manquerai pas de recommander votre site à toutes mes connaissances qui auront besoin de conseils.

Par Visiteur

Cher monsieur,

Je vous remercie à mon tour pour vos très gentils propos qui me touchent, ainsi que pour votre confiance.

Très cordialement.

Par Visiteur

Bonjour,

Je suis allé chercher la lettre recommandée de la sté Domalu qui n'était qu'un refus d'annulation de commande du fait que le montant du bon de commande dépasse 21500 euros. Aucun nouveau devis n'était joint.

Je compte donc envoyer à mon tour une LRAR proposant trois solutions :

1/ Renouvellement d'une demande d'annulation à l'amiable

2/ Envoi par la sté Domalu d'un nouveau bon de commande précis et conforme à la proposition orale faite par le technicien venu faire un repérage à domicile, bon de commande assorti d'un financement total

3/ Recours en annulation de commande auprès du tribunal de grande instance(sans préjuger d'une éventuelle transmission du dossier à la DGCCRF) pour :

- défaut de conseil (pas de visite des lieux, pas de bilan énergétique préalable à la commande)
- non conformité du bon de commande (il est juste stipulé fourniture et pose d'une PAC haute température triphasée, pas de marque, pas de modèle)
- pratique commerciale trompeuse et déloyale (article L121-1-1 7ème paragraphe du code de la consommation "sont réputées trompeuses au sens de l'article L121-1 les pratiques commerciales qui ont pour objet de déclarer faussement qu'un produit ou un service ne sera disponible que pendant une période très limitée ou qu'il ne sera disponible que sous des conditions particulières pendant une période très limitée afin d'obtenir une décision immédiate et priver les consommateurs d'une possibilité ou d'un délai suffisant pour opérer un choix en connaissance de cause"
- Abus de faiblesse ou d'ignorance, les dispositions de l'article L. 122-8 étant applicables aux engagements obtenus lorsque la transaction a été faite dans des lieux non destinés à la commercialisation du bien ou du service proposé ou dans le cadre de foires ou de salons.

J'espère sincèrement que ce sera la première solution qui sera retenue et que l'on en restera là. Si tel n'est pas le cas, je n'hésiterai pas à aller en justice.

Bien cordialement

Par Visiteur

Cher monsieur,

1/ Renouvellement d'une demande d'annulation à l'amiable

2/ Envoi par la sté Domalu d'un nouveau bon de commande précis et conforme à la proposition orale faite par le technicien venu faire un repérage à domicile, bon de commande assorti d'un financement total

3/ Recours en annulation de commande auprès du tribunal de grande instance(sans préjuger d'une éventuelle transmission du dossier à la DGCCRF) pour :

- défaut de conseil (pas de visite des lieux, pas de bilan énergétique préalable à la commande)
- non conformité du bon de commande (il est juste stipulé fourniture et pose d'une PAC haute température triphasée, pas de marque, pas de modèle)
- pratique commerciale trompeuse et déloyale (article L121-1-1 7ème paragraphe du code de la consommation "sont réputées trompeuses au sens de l'article L121-1 les pratiques commerciales qui ont pour objet de déclarer faussement qu'un produit ou un service ne sera disponible que pendant une période très limitée ou qu'il ne sera disponible que sous des conditions particulières pendant une période très limitée afin d'obtenir une décision immédiate et priver les consommateurs d'une possibilité ou d'un délai suffisant pour opérer un choix en connaissance de cause"
- Abus de faiblesse ou d'ignorance, les dispositions de l'article L. 122-8 étant applicables aux engagements obtenus lorsque la transaction a été faite dans des lieux non destinés à la commercialisation du bien ou du service proposé ou dans le cadre de foires ou de salons.

J'espère sincèrement que ce sera la première solution qui sera retenue et que l'on en restera là. Si tel n'est pas le cas, je n'hésiterai pas à aller en justice.

C'est parfait! Cela se présente bien à mon sens. Beaucoup de ces sociétés abusent et refusent toute négociation tant que l'on ne leur a pas montré qu'on ne se laissera pas faire.
Un procès leur coûterait pas mal d'argent et ils auraient de bonnes chances de perdre.

J'espère que tout se déroulera pour le mieux.

Bien sûr, si vous souhaitez obtenir la moindre précision, je reste à votre entière disposition.

Très cordialement.

Par Visiteur

Je vous remercie pour vos conseils et vos encouragements. J'avoue que toute cette histoire me retourne l'estomac, dire que j'étais allé à la foire de Paris pour avoir des renseignements, mais comment ai-je pu être aussi naïf et inconséquent !

Enfin voici le texte exact de ma lettre :

Madame, Monsieur,

Nous accusons réception de votre lettre du 18 mai qui nous mène dans une impasse dont nous vous proposons de sortir par l'une des solutions suivantes :

Première solution : Vous et nous reconnaissons nos erreurs respectives, nous d'avoir signé par excès de confiance, d'ignorance et de naïveté un bon de commande notoirement imprécis pour un montant non justifié, vous d'avoir manqué à votre devoir d'information et pour avoir exercé sur nous une certaine pression morale sur un stand de foire par des arguments commerciaux discutables. D'un commun accord nous annulons à l'amiable ce bon de commande qui ne mentionne ni la marque, ni la référence, ni la quantité du matériel à installer et les choses en restent là.

Deuxième solution : Vous nous adressez un nouveau bon de commande précis, détaillé, annulant et remplaçant le précédent et correspondant à l'installation d'un système PAC dimensionné d'après la déperdition thermique de notre maison (les devis concurrentiels ne dépassent pas 17.000 euros), assorti d'un financement total non pas sur 180 mensualités, proposition indécente pour des personnes de 56 ans qui se verraient ainsi endettées jusqu'à plus de 70 ans, mais sur 60 mensualités maximum.

Troisième solution : Nous demandons à notre avocat de déposer auprès du tribunal de grande instance compétent un recours en nullité de commande, en présentant divers arguments parmi lesquels :

- ? Défaut de conseil et d'information (article L111-1 du code de la consommation)
- ? Bon de commande incomplet et imprécis (articles L111-1 et suivants du code de la consommation)
- ? Pratique commerciale déloyale et trompeuse (articles L121-1 et suivants du code de la consommation)
- ? Abus de faiblesse et d'ignorance (articles L122-8 et 122-9 du code de la consommation)

Bien évidemment nous souhaiterions éviter la troisième solution mais nous ne l'excluons absolument pas si cela devait s'avérer nécessaire. Nous nous réserverions alors également le droit d'adresser copie du dossier à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes ainsi qu'à plusieurs associations de consommateurs.

Dans l'attente de vous lire, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos sincères salutations

Par Visiteur

Cher monsieur,

Je vous remercie pour vos conseils et vos encouragements. J'avoue que toute cette histoire me retourne l'estomac, dire que j'étais allé à la foire de Paris pour avoir des renseignements, mais comment ai-je pu être aussi naïf et inconséquent !

Vous n'y êtes pour rien. Ce sont des vendeurs professionnels et c'est leur métier de faire en sorte de réussir à vous vendre des choses à des prix exorbitants!

Je me suis moi même fait avoir par un vendeur à domicile alors même que je suis très au fait de ce genre de pratiques.

J'ai pu me rétracter mais cela m'a valu d'attendre deux heures à la poste pour envoyer la lettre en recommandé!

S'agissant de votre lettre, c'est parfait. Il n'y a rien à changer.

Très cordialement,

J'espère que tout se passera pour le mieux.

Par Visiteur

C'est vrai qu'ils sont très forts, ils arrivent à déceler à la fois l'intérêt que l'on porte à ce qu'ils proposent, notre soif d'informations mais aussi notre méconnaissance du sujet. Partant de là ils n'ont qu'à nous appâter, nous ferrer et tirer sur le fil jusqu'à la signature du contrat.

J'ai pu lire sur un forum que quelqu'un s'était fait installer par la même société un système PAC pour une maison de 140 m², coût 22 000 euros, comme par hasard, alors que les prix pour ce genre d'installation et pour une surface sensiblement équivalente ne dépassent pas 14 000 euros d'après les autres témoignages de ce forum.

J'en viens donc à les croire coupable d'une véritable stratégie d'arnaque, mûrement réfléchie et bien huilée, ces vendeurs de foire, à savoir qu'ils proposent au pif une estimation systématiquement supérieure à 21500 euros, font signer le bon de commande en disant que cela ne signifie rien, que le technicien passera et ajustera le montant du devis. Seulement le contrat est signé, la commande devient ferme et définitive avec un financement supérieur à 21500 euros pour lequel une rétractation ne peut entraîner une nullité de commande. CQFD, le client est captif ! Il faut quand même être gonflé pour proposer de telles arnaques et se regarder ensuite en face dans une glace ! Je suis éc?uré.

Cela dit, si la société reste muette, ai-je intérêt à rester muet moi aussi (existe t'il un délai de prescription entraînant d'office la nullité de la commande ?).

Je crois que ce sera ma dernière question car j'ai le sentiment d'avoir abusé de votre temps. Je vous tiendrai informé de la suite des événements.

Vraiment votre site est une pépite et vos réponses avisées et aimables m'ont redonné le moral. Mille fois merci.

Bien cordialement

Par Visiteur

Cher monsieur,

J'en viens donc à les croire coupable d'une véritable stratégie d'arnaque, mûrement réfléchie et bien huilée, ces vendeurs de foire, à savoir qu'ils proposent au pif une estimation systématiquement supérieure à 21500 euros, font signer le bon de commande en disant que cela ne signifie rien, que le technicien passera et ajustera le montant du devis. Seulement le contrat est signé, la commande devient ferme et définitive avec un financement supérieur à 21500 euros pour lequel une rétractation ne peut entraîner une nullité de commande. CQFD, le client est captif ! Il faut quand même être gonflé pour proposer de telles arnaques et se regarder ensuite en face dans une glace ! Je suis éc?uré.

Malheureusement, y'à des cons partout. Si cela ne les empêche pas de dormir, tant mieux pour eux. Mais gaffe au retour de manivelles qui se produit toujours un jour ou l'autre.

Cela dit, si la société reste muette, ai-je intérêt à rester muet moi aussi (existe t'il un délai de prescription entraînant d'office la nullité de la commande ?).

Délai de prescription de 5 ans. Au delà de la prescription, il est clair que si la société reste muette, vous avez tout intérêt à faire l'autruche. Attendez qu'il vous assigne en paiement, vous contre-attaquerez en formant une demande reconventionnelle en nullité.

Je crois que ce sera ma dernière question car j'ai le sentiment d'avoir abusé de votre temps. Je vous tiendrai informé de la suite des événements.

Vraiment votre site est une pépite et vos réponses avisées et aimables m'ont redonné le moral. Mille fois merci.

Je vous remercie à mon tour pour vos adorables propos. Cela me touche et je suis ravie d'avoir pu vous aider.

Très cordialement,

En espérant que tout se déroulera pour le mieux.