



## Problème de travaux / devis signés / droit de rétractation

-----  
Par LuneAire

Bonjour à vous,

Mes parents veulent faire des travaux de rénovation pour le toit, mais aussi pour la façade de leur maison. Du coup soucieux de la bonne tenue de la chose, j'avais dit à ma mère d'appeler plusieurs entreprises, de demander des devis, pour qu'on puisse comparer les prix, les préconisations, etc? mais surtout de faire très attention à une chose, ne rien signer du tout vu toutes les entourloupes des entreprises et les arnaques.

Jeudi 15, ils avaient un rendez-vous avec un professionnel à leurs domicile. Pas mal d'évaluations positives et argumentées sur google. Bref, ça me préoccupe pas plus que ça vu que je leur avais déjà fait mon speech de prudence. Sauf que j'apprends le vendredi qu'ils ont signé 2 devis/bons de commande. Très mécontent je les sermonnes. Mon père qui me répond avec sa désinvolture habituelle que c'est pas grave car il y a un droit de rétractation du au faite que c'est un contrat de démarchage à domicile.

Jusque là ça paraissait moins pire qu'il n'y paraissait dû au fait qu'il y ait ce droit de rétractation. Sauf que bien évidemment c'est le moment compliqué. On envoie les bons de rétraction avec une lettre AR qui n'est jamais arrivé car l'adresse ou l'entreprise demande d'envoyer les documents n'a pas de boîte au lettre, 3 jours de perdu. Puis après retour de la lettre on renvoie le tout au siège social. J'appel le jours d'après et l'entreprise répond que non mes parents n'ont pas le droit de se rétracter et que ces bons ne sont pas valides.

Visiblement, ils auraient signés aditionnellement aux 2 devis quelque chose d'autre (?) comme quoi ils renoncent à ce droit. Je leurs ai demandé 15 fois, ils n'ont signé que le bon de commande. A mon avis la douille se situe au niveau des devis, il doit y avoir un élément qui se situe dans la copie carbone, un espace quelque part ou le vendeur coche une croix qui dit qu'ils renoncent à ce droit mais rien d'apparence propre. Ou bien c'est quelque part dans le contrat mais je n'ai rien vu de flagrant. De fait, l'entreprise sort que s'ils veulent annuler la commande ça se fera au contentieux. Bref, intimidation ou leurs droit, aucune idée.

L'alinéa 1 de l'article L221-28 du droit de la consommation cite "Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats : 1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation".

Ma question est donc la suivante, même si y a eu probablement une malhonnêteté de l'entreprise qui aurait conduit mes parents à signer à un renoncement du droit de rétractation, le fait que les travaux n'aient pas commencé ne rend t'il pas ce fait non recevable ?

Car si oui, je pense demander à mes parents de ne laisser personne rentré dans leurs domicile pour faire quoi que ce soit et avoir recours à un avocat.

Merci.

-----  
Par ESP

Bonjour

Ce qui caractérise la conclusion d'un contrat à distance ou un contrat hors établissement et procure à l'acquéreur un droit de rétractation, c'est le fait que l'acte n'ait pas été signé, au moins par l'acquéreur, en l'établissement où le vendeur exerce son activité en permanence ou habituellement.

En conséquence, Ils peuvent adresser par en demandant le retour de l'acompte sous 8 jours. Précisez que passé ce délai, ils pourront saisir le juge de proximité du Tribunal judiciaire.

-----  
Par LuneAire

Bonjour à vous ESP, merci de votre temps et votre réponse,

Malheureusement votre réponse me laisse un peu dubitatif car elle ne répond pas vraiment à ma question. J'ai bien compris ce qui caractérise et ouvre droit à la rétractation du au contrat signé en démarchage à domicile et ce qu'est celui-ci.

Ma question porte surtout sur l'interprétation de l'article L221-28 1) et sur le fait qui annule ce droit de rétractation.

Est-ce qu'en vertu de celui-ci, le fait que les travaux n'aient pas commencé alors que mes parents auraient renoncé expressément (mais on n'est pas vraiment sûr) à ce droit de rétractation, le rend valide ?

Ils n'ont versé aucun acompte donc ils n'ont pas besoin de demander de retour.

Merci pour l'information sur le juge de proximité du tribunal judiciaire.

-----  
Par ESP

Mes plus plates excuses, j'ai mélangé 2 sujets auxquels je m'intéressais.

Sans connaître le document de renoncement à rétractation qu'ils "auraient" signé, difficile de s'exprimer. C'est pourquoi je pense qu'il faut confirmer la volonté d'annuler la commande, en précisant un éventuel recours en justice si la preuve valide d'un renoncement n'était pas fourni.

Votre idée de voir un avocat est bonne.

-----  
Par janus2

L'alinéa 1 de l'article L221-28 du droit de la consommation cite "Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats : 1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation".

Ma question est donc la suivante, même si y a eu probablement une malhonnêteté de l'entreprise qui aurait conduit mes parents à signer à un renoncement du droit de rétractation, le fait que les travaux n'aient pas commencé ne rend t'il pas ce fait non recevable ?

Bonjour,

Le 1° du L221-28 ne concerne que le cas où la prestation a été totalement effectuée avant la fin du délai de rétractation avec l'accord du client. Ce qui n'est pas votre cas puisque les travaux ne sont pas commencés.

Dans votre cas, c'est plutôt le L221-25 qui s'applique :

Article L221-25

Version en vigueur depuis le 01 juillet 2016

Création Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art.

Si le consommateur souhaite que l'exécution d'une prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 commence avant la fin du délai de rétractation mentionné à l'article L. 221-18, le professionnel recueille sa demande expresse par tout moyen pour les contrats conclus à distance et sur papier ou sur support durable pour les contrats conclus hors établissement.

Le consommateur qui a exercé son droit de rétractation d'un contrat de prestation de services ou d'un contrat mentionné au premier alinéa de l'article L. 221-4 dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse au professionnel un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.

Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse n'a pas été recueillie en application du premier alinéa ou si le professionnel n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4° de l'article L. 221-5.

Lorsque un consommateur demande à ce que la prestation commence avant la fin du délai de rétractation, il garde tout de même la possibilité de se rétracter, mais en devant au professionnel paiement des travaux déjà effectués.

Dans votre cas, comme rien n'est commencé, il n'y a rien à payer...