



## Rétractation sur un contrat de service signé en concession auto

-----  
Par fresh

Bonjour,

Lors de l'achat d'une voiture neuve en concession automobile, j'ai signé un contrat d'abonnement avec reconduction tacite à ce qui est présenté comme un service de tracking GPS, mais qui semble également cacher des prestations d'assurance (pas d'assurance auto, mais assurance contre le vol).

J'ai signé ce contrat lors de la livraison du véhicule, parmi les autres démarches. Le contrat indique que je reconnais avoir pris connaissance des conditions générales, alors que celles-ci ne m'ont pas été présentées, et que je ne les ai pas. Je n'ai aucune information sur comment résilier, ni si j'ai le droit de me rétracter.

Merci de sauter l'étape où on me répond qu'il ne fallait pas signer et reconnaître que j'avais lu les CG alors que non, je suis au courant, je suis un pigeon :-).

Ma question aujourd'hui est: pour aller au plus simple et m'éviter un échange litigieux avec le concessionnaire, et d'avoir à me justifier, à prouver quoi que ce soit, etc. : ai-je simplement le droit de me rétracter dans cette situation ?

Je sais que le droit de rétractation s'applique seulement aux contrats conclus en vente à distance, et pas en agence. Dans le cas présent, la concession automobile n'est pas l'agence de la société qui fournit le service (IDENTICAR, qui est une société de courtage en assurance) pour ne pas les nommer. Le concessionnaire se contente en fait de remplir le formulaire d'abonnement et le fait signer à l'acheteur du véhicule lors de la livraison, noyé dans les autres formalités. De ce point de vue, est-ce considéré comme une vente à distance ?

Si oui, il semble que ce soit le plus simple, avec un courrier recommandé, et une lettre semblable à ce qu'on trouve ici: <https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/R38397> que je peux envoyer au siège de cette société de courtage.

Merci pour vos lumières

-----  
Par morobar

Bjr,  
Non il ne s'agit pas d'une vente à distance et vous n'avez aucun droit à rétractation.

-----  
Par fresh

Je trouve la réponse bien laconique pour un forum juridique ;-).

Je posterai la suite avec les informations que j'obtiendrai ailleurs, histoire d'aider d'autres personnes dans la même situation (ne pas s'arrêter à la première réponse lue sur Internet, surtout quand elle n'est pas étayée).

-----  
Par morobar

Betise pure.  
ET pour votre voiture, la situation est identique.  
Le concessionnaire se contente de remplir un bon de commande adressé au constructeur qu'il représente A DISTANCE.  
ALors aussi vous devriez selon votre raisonnement, bénéficier du droit de rétractation pour une vente à distance.

Par Chaussetteaneige

Bonjour Fresh,

Je me suis également retrouvé assuré auprès de la même société, après que mon concessionnaire m'ait expliqué que les frais et ma signature du document concernaient l'identification du véhicule par gravage des vitres et inscription sur un fichier national. En aucun cas une assurance automobile à tacite reconduction. Pour éviter, comme vous, les commentaires persifleurs, j'ai eu la naïveté de ne pas éplucher dans le détail toutes les pages imprimées qui m'ont été présentées lors de la livraison du véhicule. Je suis donc responsable de cette situation, mais les mauvaises manières de mon concessionnaire sont bien enregistrées dans ma petite tête : ça, c'est fait...

Je n'ai pas cherché à faire valoir un droit de rétractation, mais après lecture attentive (trop tardive, bien sûr), j'ai résilié ce contrat d'assurance abusif et j'ai relancé cette société afin d'obtenir une confirmation explicite de la résiliation, l'objectif étant de ne pas me faire surprendre par la tacite reconduction (ce qui est arrivé à des personnes qui avaient oublié de résilier).

Mais je trouve que vous avez tout-à-fait raison de vouloir aller plus loin que je ne l'ai fait en recherchant une procédure permettant de vous rétracter : le procédé utilisé par les vendeurs automobiles s'apparente à de l'abus de confiance et est dénoncé par de nombreux consommateurs. J'ai trouvé assez rapidement la réponse d'une représentante du club Identicar, faite en 2020, à une personne confrontée à cette technique abusive (voir ci-dessous).

Si le ton et la teneur de la réponse de Marion sont encore en vigueur aujourd'hui, peut-être pouvez-vous écrire à ce club et lui expliquer ce contexte vécu par trop de personnes et risquant de provoquer un jour un rejet total de l'entreprise.

Cordialement

-----  
"Bonjour,

Je suis sincèrement désolée de l'expérience que vous décrivez. Nous ne pouvons que déplorer que les prestations du Club Identicar ne vous aient pas été correctement présentées dans votre concession. Sachez que 30 personnes chez nous travaillent quotidiennement à former nos concessionnaires partenaires à nos produits et services.

Vous disposez en effet d'un délai de rétractation de 14 jours calendaires. Il vous suffit de nous envoyer un courrier recommandé avec accusé de réception indiquant votre souhait de renoncer à votre contrat et à vos garanties, à Club Identicar - 144, avenue Roger Salengro - 92372 Chaville Cedex.

Sachez également que nos contrats sont résiliables à tout moment et par tous canaux. Nos conseillers, joignables au 01 46 90 37 00, peuvent vous aider. Chez nous, les membres restent par choix et non par obligation.

Si vous le souhaitez, vous pouvez me retrouver en message privé sur notre page Facebook aux horaires d'ouverture du Club à l'écoute (du lundi au vendredi de 9h à 18h) : <https://www.facebook.com/identicar>. Un conseiller vous recontactera dans les plus brefs délais pour vous guider dans l'exercice de votre droit de rétractation et, si vous en êtes d'accord, tenter de comprendre ce qui s'est passé.

Sincèrement,

Marion de Club Identicar"

-----  
Par isernon

@fresh,

vous êtes sur un forum d'informations juridiques gratuites ou ce sont des bénévoles et pas obligatoirement des professionnels du droit qui répondent aux questions posées.

si les réponses ne vous conviennent pas, vous pouvez consulter une association de consommateurs ou un avocat spécialisé en droit de la consommation.

salutations

-----  
Par isernon

@fresh,

vous êtes sur un forum d'informations juridiques gratuites ou ce sont des bénévoles et pas obligatoirement des professionnels du droit qui répondent aux questions posées.

si les réponses ne vous conviennent pas, vous pouvez consulter une association de consommateurs ou un avocat spécialisé en droit de la consommation.

salutations