# Commerce sur internet et non respect des conditions générale

Par **anthony59**, le **27/04/2006** à **12:54**

J'ai acheté il y a un mois un ecran plat pour la modique somme de 449 € prévu en livraison sous 4 à 8 jours.

Après 15 jours, j'ai appellé et l'on m'a informé que le produit était en rupture de stock et l'on a proposé de me rembourser. Le lendemain, le service client me rappèle pour me dire que la livraison dans leur entrepot est prévu dans trois jours. J'ai alors accepter d'attendre.

15 jours encore après, j'ai appellé à trois reprises le service client qui ne fait que me prometre l'envoi d'un email pour me dire quand le produit sera envoyé mais jamais rien.

Du coup, j'ai décidé d'annuler ma commande comme me l'autorise un article des conditions générales de vente du site internet (à savoir que lorsque le délai d'expedition est dépassé, on peux annuler de plein droit tant que le produit n'a pas quitter leur entrepot). Or, à ma grande surprise, lorsque j'ai appellé le service client, la conseillere a refusé categoriquement d'annuler ma commande et donc de me rembourser. Il aura fallu 20 minutes (à un prix surtaxé bien sur) pour que cell-çi finisse par me dire qu'elle prenait en compte ma demande d'annulation.

Au total, j'en aurai eut pour 17 € d'appels pour faire appliquer leurs conditions générales qu'ils ont refuser d'appliquer.

Ais-je un recours concernant ce comportement?

Par **yanos**, le **27/04/2006** à **18:50**

alors la c'est compliqué...
le principal est qu'ils aient finalement appliquer les obligations du contrat et tout ca à l'amiable. C'est un bon point. Maintenant, le fait que tu aies été obligé de payer la communication pour leur faire appliquer est un autre problème. Le service téléphonique payant n'a rien d'illégal en soit. Je doute que tu puisses avoir de recours contre ca, désolé. Par contre, tu peux essayer de leur faire admettre leur erreur et les inviter à faire un geste commercial en te remboursant les communications. Mais bon...je le répète, malheureusement les communications payantes ne sont pas illégales. bon courage

Par **anthony59**, le **27/04/2006** à **23:35**

Au début et pendant 20 minutes, le service client refusait categoriquement d'annuler la vente. C'est en voyant que je ne raccrocher pas et que l'appel durait que la conseillère a finalement céder.

C'est un peu de l'escrocrequerie quand même..

Par **Gab2**, le **28/04/2006** à **01:12**

euh, si je ne me trompe pas, le contrat que tu as conclu est un contrat soumis au code de la consommation, à savoir un contrat conclu entre un professionnel et un consommateur..
donc on applique l'article L.114-1 code de la conso qui dispose que :
[quote:23v1ssv6] Dans tout contrat ayant pour objet la vente d'un bien meuble ou la fourniture d'une prestation de services à un consommateur, le professionnel doit, lorsque la livraison du bien ou la fourniture de la prestation n'est pas immédiate et si le prix convenu excède des seuils fixés par voie réglementaire(750 euros je crois..), indiquer la date limite à laquelle il s'engage à livrer le bien ou à exécuter la prestation.
Le consommateur peut dénoncer le contrat de vente d'un bien meuble ou de fourniture d'une prestation de services par lettre recommandée avec demande d'avis de réception en cas de dépassement de la date de livraison du bien ou d'exécution de la prestation excédant sept jours et non dû à un cas de force majeure."[/quote:23v1ssv6]

Autrement dit, ça aurait arrangé les choses si tu t'étais contenté d'envoyer une Lettre RAR....
Tout ça pour dire que tu pourras difficilement demander le remboursement des telecommunication si ce n'est sur le motif d'un geste commercial, comme le soulignait Yanos ;)

Image not found or type unknown

Par **jeeecy**, le **28/04/2006** à **08:50**

[quote="Gab2":3sor1n06]euh, si je ne me trompe pas, le contrat que tu as conclu est un contrat soumis au code de la consommation, à savoir un contrat conclu entre un professionnel et un consommateur..
donc on applique l'article L.114-1 code de la conso qui dispose que :
[quote:3sor1n06] Dans tout contrat ayant pour objet la vente d'un bien meuble ou la fourniture d'une prestation de services à un consommateur, le professionnel doit, lorsque la livraison du bien ou la fourniture de la prestation n'est pas immédiate et si le prix convenu excède des seuils fixés par voie réglementaire(750 euros je crois..), indiquer la date limite à laquelle il s'engage à livrer le bien ou à exécuter la prestation.
Le consommateur peut dénoncer le contrat de vente d'un bien meuble ou de fourniture d'une prestation de services par lettre recommandée avec demande d'avis de réception en cas de dépassement de la date de livraison du bien ou d'exécution de la prestation excédant sept

Copyright © 2025 Juristudiant.com - Tous droits réservés

jours et non dû à un cas de force majeure."[/quote:3sor1n06]

Autrement dit, ça aurait arrangé les choses si tu t'étais contenté d'envoyer une Lettre RAR.... Tout ça pour dire que tu pourras difficilement demander le remboursement des telecommunication si ce n'est sur le motif d'un geste commercial, comme le soulignait Yanos ;)

Image not found or type unknown [/quote:3sor1n06]

cet article ne s'applique pas en l'espece puisque le seuil de 750 euros n'est pas atteint...

il faut donc revenir au droit civil "de base", soit l'article 1610 du code civil :
« Si le vendeur manque à faire la délivrance dans le temps convenu entre les parties, l'acquéreur pourra, à son choix, demander la résolution de la vente, ou sa mise en possession, si le retard ne vient que du fait du vendeur. »

Cet article requiert que plusieurs conditions soient remplies :
• Le défaut de livraison
• Le non respect du délai de livraison imparti,
• Le retard du fait du vendeur,
• Le choix sur les conséquences : résolution de la vente ou mise en possession.

Concernant le défaut de livraison, on n’a qu’à constater que le bien n’est pas en notre possession. La charge de la preuve de la mise à disposition de la chose vendue repose en effet sur le vendeur selon la jurisprudence (Civ 1ère 19 mars 1996).

Au contraire de l’article L114-1 du code de la consommation, la résolution de la vente sur le fondement de l’article 1610 du code civil n’est pas automatique suite à la lettre de mise en demeure. Une action en justice doit donc être envisagée si l'affaire ne se résout pas à l’amiable.

Dans ce cas il convient de porter l’affaire devant le Tribunal d’Instance en vertu de sa compétence d’attribution jusqu’à un montant de la demande de 10.000 euros.

Par **yanos**, le **28/04/2006** à **10:29**

salut la demande d'anthony porte sur le remboursement des frais de communication, pas sur l'annulation de la vente puisque la société l'a finalement acceptée.
Concernant la qualification d'escroquerie, elle parait invraisemblable. En effet, pour qualifier l'escroquerie l'agent doit utiliser un faux nom, une fausse qualité, abuser d'une qualité vrai, ou encore utiliser une manoeuvre frauduleuse (mensonge et élément extérieur lui donnant force et crédit, jurisprudence constante). Dans ton cas, il faudrait que tu prouves que la secrétaire ait voulu utiliser son statut pour obtenir de toi que tu paies un max de communication. Ca serait difficile.
Non, je pense que tu devrais leur proposer une remboursement à l'amiable.

Copyright © 2025 Juristudiant.com - Tous droits réservés

Par **jeeecy**, le **28/04/2006** à **11:15**

[quote="yanos":1xkf9hmy]salut la demande d'anthony porte sur le remboursement des frais de communication, pas sur l'annulation de la vente puisque la société l'a finalement acceptée. Concernant la qualification d'escroquerie, elle parait invraisemblable. En effet, pour qualifier l'escroquerie l'agent doit utiliser un faux nom, une fausse qualité, abuser d'une qualité vrai, ou encore utiliser une manoeuvre frauduleuse (mensonge et élément extérieur lui donnant force et crédit, jurisprudence constante). Dans ton cas, il faudrait que tu prouves que la secrétaire ait voulu utiliser son statut pour obtenir de toi que tu paies un max de communication. Ca serait difficile.
Non, je pense que tu devrais leur proposer une remboursement à l'amiable.[/quote:1xkf9hmy]
oui oui je suis d'accord
mais je ne faisais qu'infirmer ce que gab2 disait a propos de l'article L114-1 du code de la consommation...

maintenant sur le remboursement des frais, cela va etre dur pour plusieurs raisons :

-il faut demontrer que les 16 euros correspondent bien a ce coup de telephone, donc une facture detaillee de ton abonnement telephonique sera necessaire
-il faut prouver egalement que lors de ton appel telephonique tu ne voulais obtenir que l'annualtion de la vente et cela sera difficile a demontrer, car ce sera ta parole contre celle du vendeur

Par **yanos**, le **28/04/2006** à **11:26**

ok jeeecy !!!
mais je vois pas pourquoi il faut prouver que les communications étaient destinées seulement à l'annulation pour obtenir leur remboursement. Tu peux m'éclairer ?

Par **jeeecy**, le **28/04/2006** à **11:58**

qu'est ce qui prouve que tu n'as pas appeler pour commander autre chose, pour du service technique pour un autre produit....

Par **Gab2**, le **28/04/2006** à **12:43**

Oui mais j'ai une question.
L'article que j'ai cité prévoit qu'au delà de 750 Euros, le professionnel doit indiquer le Délai de livraison.Mais si on est en dessous de cette somme et que le professionnel décide de lui même d'indiquer un délai de livraison, ne peut on pas appliquer les conséquences civiles prévues par cet article?

Copyright © 2025 Juristudiant.com - Tous droits réservés

Par **jeeecy**, le **28/04/2006** à **13:06**

la question est interessante

je n'ai pas de reponse definitive la dessus

ce qui est sur c'est que le 2ème alinéa ne fait pas référence au premier

donc on peut l'interpréter de deux manières :
-soit il fait partie de l'ensemble et ne s'applique donc qu'aux contrats entre perticuliers et professionnels de bien d'une valeur superieure au seuil
-soit les alinéas sont indépendants

je pencherai plutot pour la seconde solution. En effet cet article contient egalement dans son alinéa 4 le problème des arrhes et acomptes, probleme independant du debut de l'article donc j'aurai tendance a dire que le deuxieme alinéa est independant.

donc ma correction de ton post Gab2 etait en partie inexacte. Cela ne vaut que quand les conditions de l'article L114-1 du code de la consommation ne sont pas remplies

Par **Sheffield**, le **03/06/2006** à **11:32**

[quote="jeecy":3inrjgmo]Dans ce cas il convient de porter l'affaire devant le Tribunal d'Instance en vertu de sa compétence d'attribution jusqu'à un montant de la demande de 10.000 euros.[/quote:3inrjgmo]

L'action exercée en résolution du contrat est une action personnelle mobilière à mon sens, intentée par une personne physique pour les besoins de sa vie non professionnelle jusqu'à la valeur de 1500 €. Ce qui est le cas puisque la valeur du bien n'excède pas 500 €.

Au regard de l'article L.331-2 du Code de l'organisation judiciaire, il me semble que ce n'est pas le tribunal d'instance qui est compétent mais le juge de proximité.

Depuis 2002, la compétence d'attribution du tribunal d'instance dans ce domaine, concerne les litiges dont les sommes en jeu sont comprises entre 4001 € et 10000€.

Par **Ben51**, le **05/06/2006** à **19:08**

remarque :

le plafond de L 114-1, c'est 500 euros

Copyright © 2025 Juristudiant.com - Tous droits réservés