

Droit du commerce - artisanat

Par **CaroleLaLuciole**, le **29/07/2011** à **14:16**

Bonjour,

J'ai rencontré hier un problème avec un serrurier pour une ouverture de porte.

Je contacte une société par téléphone, en ayant la confirmation que leur tarif annoncé sur leur site internet est de 45 euros quel que soit le type d'ouverture.

Le serrurier se déplace à mon domicile, intervient pendant quelques minutes (10 minutes maximum), à l'issue duquel il m'a annoncé qu'il faut "casser la serrure" et que cela coûte 400 euros pour la serrure avec en plus les frais d'ouverture de porte et de montage. Il a alors insisté sur le fait que mon assurance rembourserait tout.

Cependant, je refuse cette opération, et malgré le fait que la porte ne soit pas ouverte, il demande 60 euros de frais de déplacement si je veux une facture, ou 45 euros, si je ne veux pas de facture. Je refuse de payer.

C'est alors qu'un inconnu dans la rue est intervenu de manière pacifique en ma faveur. Le technicien est alors menaçant, me disant que je vais avoir des problèmes et que mon appel téléphonique a été enregistré.

Aujourd'hui, la société m'appelle pour me dire que leur technicien s'est fait agressé par l'inconnu (ce que je réfute) et me réclame les 60 euros de frais de déplacement.

Je peux contacter la personne qui est intervenu en ma faveur.

Avez vous une idée de ce que dois-je faire ?

Merci d'avance

Carole

Par **Camille**, le **30/07/2011** à **07:42**

Bonjour,

[quote="CaroleLaLuciole":5995f1wq]

Avez vous une idée de ce que dois-je faire ?

[/quote:5995f1wq]

A vue de nez comme ça à chaud, je dirais...

[quote="CaroleLaLuciole":5995f1wq]

Je peux contacter la personne qui est intervenu en ma faveur.

[/quote:5995f1wq]

Oui, à tout hasard et pour qu'il n'oublie pas, lui demander s'il accepte de rédiger une attestation. Au cas où...

[quote="CaroleLaLuciole":5995f1wq]

la société m'appelle pour me dire que leur technicien s'est fait agressée par l'inconnu (ce que je réfute)

[/quote:5995f1wq]

C'est peut-être bien possible, mais vous n'êtes pas responsable des agissements des passants qui se mêlent à la conversation.

[quote="CaroleLaLuciole":5995f1wq]

Je contacte une société par téléphone, en ayant la confirmation que leur tarif annoncé sur leur site internet est de 45 euros quel que soit le type d'ouverture.

[/quote:5995f1wq]

Faites immédiatement des copies d'écran du site internet, surtout les pages qui affichent les tarifs et les conditions de vente, idem les "mentions légales" du site et le nom de l'hébergeur.

[quote="CaroleLaLuciole":5995f1wq]

Cependant, je refuse cette opération, et malgré le fait que la porte ne soit pas ouverte, il demande 60 euros de frais de déplacement si je veux une facture, ou 45 euros, si je ne veux pas de facture. Je refuse de payer.

[/quote:5995f1wq]

Pour moi, la règle générale est "pas de facture, pas de paiement" (et quand je dis "facture", pas un "torche-schtroumpf" sur un coin de carnet à souches vaguement numéroté qu'on peut trouver chez Fourrecar... Il y faut au moins un cachet de l'entreprise avec toutes les mentions légales)

Si le frais de déplacement ne sont pas clairement prévus et affichés sur le site, je dirais que c'est non. On n'imagine pas une ouverture de porte sans déplacement... Ou c'est clairement prévu ou c'est inclus.

[quote="CaroleLaLuciole":5995f1wq]

Aujourd'hui, la société ... me réclame les 60 euros de frais de déplacement.

[/quote:5995f1wq]

Ben, qu'elle envoie d'abord la facture...

Et enfin...

[quote="CaroleLaLuciole":5995f1wq]

Le serrurier se déplace à mon domicile, intervient pendant quelques minutes (10 minutes maximum), à l'issu duquel il m'a annonce qu'il faut "casser la serrure" et que cela coute 400 euros pour la serrure avec en plus les frais d'ouverture de porte et de montage. Il a alors insisté sur le fait que mon assurance rembourserait tout.

[/quote:5995f1wq]

Pour le coup de l'assurance, je ne sais pas d'où il sort cette ânerie, mais relisez votre contrat d'assurance habitation pour voir si c'est bien écrit...

Ensuite, selon moi, un serrurier n'a pas seulement une obligation de moyens, comme un avocat ou un toubib, mais il a une obligation de résultats, comme un garagiste ou un coiffeur,

sauf réserves expresses au moment de la passation du contrat. Or, il n'est pas venu seulement pour faire une expertise du problème avec établissement d'un devis, mais pour ouvrir la porte. Donc, tant qu'elle n'est pas ouverte...

(Casser la serrure pour ouvrir une porte et la remplacer par une neuve, pas besoin d'un serrurier pour ça...)

Pour confirmer tout ça (des conseils sur un forum ne sont fournis [u:5995f1wq]qu'à titre de renseignements seulement[/u:5995f1wq]), vous pouvez consulter un avocat, par exemple dans une maison de la justice et du droit (voir Article annexe Tableau III du COJ)(*) ou dans les consultations organisées au niveau de votre préfecture. Renseignez-vous dans votre mairie.

(*)

[http://www.legifrance.gouv.fr/affichCod ... e=20110730](http://www.legifrance.gouv.fr/affichCod...e=20110730)

A l'avenir, préférez un serrurier local, avec magasin identifiable et identifié, plutôt qu'une officine inconnue trouvée sur Internet. Ce n'est pas une garantie absolue, mais c'est déjà plus sûr.

:D

(ou n'oubliez plus vos clés...) 

Par **CaroleLaLuciole**, le **30/07/2011 à 10:50**

Merci beaucoup pour ta réponse Camille!

Justement, je pensai aller en mairie pour voir si un avocat/juriste pourrait éclaircir la situation.

:)

J'ai pensé aux captures d'écran, mais le site a déjà changé, et il n'y a plus aucun tarif 
ni aucune mention légale par ailleurs, numéro de siret...

Finalement, j'ai appelé mon assurance habitation, qui s'est elle même débrouillée pour

m'envoyer un serrurier qui m'a ouvert la porte pour 30 euros 

Et pour mes clés, bah, je vais laisser des doubles un peu partout, parce que j'ai pas de tête :)



Par **Camille**, le **30/07/2011** à **12:05**

Re,

[quote="CaroleLaLuciole":xragejgd]

:)

J'ai pensé aux captures d'écran, mais le site a déjà changé, et il n'y a plus aucun tarif Image not found or type unknown

ni aucune mention légale par ailleurs, numéro de siret...

[/quote:xragejgd]

M'étonne pas trop... Le cas échéant, l'hébergeur devrait être en mesure de fournir les pages disparues sur réquisition d'un procureur...

[quote="CaroleLaLuciole":xragejgd]

Finalement, j'ai appelé mon assurance habitation, qui s'est elle-même débrouillée pour

m'envoyer un serrurier qui m'a ouvert la porte pour 30 euros Image not found or type unknown

[/quote:xragejgd]

J'espère que vous avez soigneusement conservé la facture qui prouve que

1°) c'était faisable sans niquer la serrure

2°) à beaucoup moins cher...

Si jamais la société de pieds nickelés se manifestait à nouveau, parlez-lui de la DGCCRF...

:ymdaydream:

Image not found or type unknown

Par **CaroleLaLuciole**, le **31/07/2011** à **22:40**

Très bien, merci beaucoup Camille pour tous ces informations, je vous tiendrais au courant de la suite, si l'entreprise bidon ose m'emmener au tribunal.

:)

Bonne soirée et bonne continuation Image not found or type unknown

Par **Camille**, le **31/07/2011** à **23:08**

Bonsoir,

Pour 60 euros, ça m'étonnerait un peu. Mais courrier façon huissier (probablement bidon aussi) ou d'une obscure officine de recouvrement ou coup(s) de fil(s) intempestif(s) [même par téléphones "sans fil"], ça peut...

Par **marianne76**, le **23/12/2016** à **09:17**

Bonjour

Les messages ont été supprimés, soyons sérieux ici c'est un forum de juristes (en herbe ou pas) et pas de petites annonces en tout genre