

Obligation vendeur lors d'un contrat de vente a distance.

Par **fonky**, le **06/08/2009** à **02:46**

Bonjour a tous,

Je souhaiterais que quelqu'un m'indique quelles sont les obligations d'un vendeur lors d'un achat a distance par internet.

Dans mon cas j' achètes le 10 juillet un Ampli home cinéma sur le site <http://www.homecinesolutions.fr/> modèle en destockage a 1599€ disponible d'après la page web sous 14 jours estimation fournisseur sans précisions si c'est un produit en quantité limité.

Dans l'après midi un vendeur m'appelle et me dit qu'il y a une erreur et que ce n'est pas le couleur noir qui est dispo mais seulement le modèle argent, je lui dit que ça me gêne un peu, il me répond pas de problème je vois avec mon fournisseur pour essayer de vous en avoir un noir, si il y a un souci je vous rappelle comme je devais partir en vacance le soir même je lui laisse mon numéro de portable au cas ou autrement l'ampli sera expédié le 15 juillet me dit il.

Je rentre de vacance une semaine après pas d'ampli, je laisse quelque jours passé et je me décide a les appeler vu le produit devrait être expédié le 15 juillet, il aurait déjà du être la a mon retour.

Je tombe sur un vendeur qui m'explique que je n'ai pas eu de chance car il y a eu une commande en même temps que la mienne et que c'est l'autre personne qui a eu le produit (j'avais quand même passé commande a 1h35 du mat avec confirmation a 9h34 par mail de ma commande + appel dans l'après midi que tout était ok), je lui c'est pas grave commandé moi en un, on me dit ok mais maintenant c'est 200€ de plus le prix a changé et je les ai plus au même prix auprès de mon fournisseur donc je ne peux plus vous le faire a 1599€.

Je lui dit le produit est toujours en vente sur votre site et que le prix c'est pas mon problème et qu'il ne peut pas en commander qu'un.(je vous passe l'histoire des coups de téléphone et les mails et mon retour de vacance et aujourd'hui)

Donc ils ont refusé de m' envoyé ma commande et me l'ont annulée et mon remboursé sans mon consentement car a chaque fois que je l'ai eu au téléphone par mail, je leur ai bien précisé que cette solution ne m'intéressait pas et que j'attendais de lors part qu'il honore leur part du contrat de vente.

Je voudrais savoir si un vendeur a le droit de me refuser de vendre un produit qui est encore référencé sur son site et qu'il vend toujours.

Moi j'ai trouvé ceci mais je ne sait pas si cela rentre dans le cadre de la vente a distance.

[quote:54qbl7p2]'article 1134 du code civil :

"Les conventions légalement formées tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faites.

Elles ne peuvent être révoquées que de leur consentement mutuel, ou pour les causes que la loi autorise.

Elles doivent être exécutées de bonne foi."[/quote:54qbl7p2]

Qu'en pensez vous ? Y a t'il d'autre article qui se rapprocherai de mon problème ?

Que dois je faire pour obtenir ma commande maintenant que ce vendeur m'a remboursé sans mon consentement et contre mon avis.

PS a l'admin: je ne sais pas si c'est la bonne section pour ce post.

Par **fonky**, le **06/08/2009** à **12:23**

Personne n'a d'info sur ce genre de problème.

Par **fonky**, le **06/08/2009** à **12:32**

Est ce que ceci rentre dans la cadre de mon problème: code de la consommation

[quote:g94wyidw]Article L122-1 En savoir plus sur cet article...

Modifié par Loi 2001-1168 2001-12-11 art. 13 IV 3° JORF 12 décembre 2001

Il est interdit de refuser à un consommateur la vente d'un produit ou la prestation d'un service, sauf motif légitime, et de subordonner la vente d'un produit à l'achat d'une quantité imposée ou à l'achat concomitant d'un autre produit ou d'un autre service ainsi que de subordonner la prestation d'un service à celle d'un autre service ou à l'achat d'un produit.

Cette disposition s'applique à toutes les activités visées au dernier alinéa de l'article L. 113-2.

Pour les établissements de crédit et les organismes mentionnés à l'article L. 518-1 du code monétaire et financier, les règles relatives aux ventes subordonnées sont fixées par le 1 du I de l'article L. 312-1-2 du même code. [/quote:g94wyidw]:

Par **Camille**, le **08/08/2009** à **10:57**

Bonjour,

[quote="fonky":cyfleuvl]Est ce que ceci rentre dans la cadre de mon problème: code de la consommation

[/quote:cyfleuvl]

Sauf que...

[quote:cyfleuvl]Article L122-1

Il est interdit de refuser à un consommateur la vente d'un produit ou la prestation d'un service, [u:cyfleuvl][b:cyfleuvl]sauf motif légitime[/b:cyfleuvl]/[u:cyfleuvl], et de subordonner la vente d'un produit à l'achat d'une quantité imposée ou à l'achat concomitant d'un autre produit ou d'un autre service ainsi que de subordonner la prestation d'un service à celle d'un autre service ou à l'achat d'un produit.

[/quote:cyfleuvl]

En réalité, aussi bizarre que ça puisse paraître à première vue, l'obligation de livrer/délivrer ne fait pas partie du code de la consommation (mais c'est normal, cette obligation ne se cantonne pas aux seules relations entre vendeurs professionnels et acheteurs particuliers).

C'est dans le code civil qu'on trouve tout ça. Et principalement

- tout le Chapitre III du Titre III : [b:cyfleuvl]De l'effet des obligations[/b:cyfleuvl], donc articles 1134 et suivants

et, bien sûr

- tout le Titre VI : [b:cyfleuvl]De la vente[/b:cyfleuvl], donc articles 1602 et suivants.

Et là, vous devriez trouver quelques grains à moudre...

Par **fonky**, le **15/08/2009** à **17:55**

Bonjour a tous,

Merci beaucoup Camille pour les infos.

Par **fonky**, le **16/08/2009** à **14:11**

Bonjour Camille,

Pouvez vous me dire si ces articles s'appliquent leur d'une promo affiché sur une page web ou est ce limité a la publicité via les prospectus ou panneaux publicitaire.

[quote:3lcdn6av]L'article 4 du décret du 02 septembre 1977 indique que tout produit ou service commandé pendant la période à laquelle se rapporte une publicité de prix ou de réduction de prix doit être livré ou fourni au prix indiqué par cette publicité.

De plus, l'article 5 du même texte prévoit qu'aucune publicité de prix ou de réduction de prix à légard du consommateur ne peut être effectué sur des articles qui ne sont pas disponibles à la vente ou sur des articles qui ne peuvent être fourni pendant la période à laquelle se rapporte cette publicité.

Il est donc nécessaire d'être suffisamment approvisionné pendant toute la période prévue pour la publicité. Au besoin, il convient de se réapprovisionner pour satisfaire aux demandes de la clientèle.[/quote:3lcdn6av]

Par contre j'ai trouvé ces articles sur un forum mais je ne sais pas de quel décret sont tirés

ces 2 articles.

Merci.

Par **fonky**, le **19/08/2009** à **14:31**

Camille pensez vous que ces articles du code civil se rapportent ils a mon problème:

[quote:1y3qw0ei]Article 1134 [En savoir plus]

Les conventions légalement formées tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faites.

Elles ne peuvent être révoquées que de leur consentement mutuel, ou pour les causes que la loi autorise.

Elles doivent être exécutées de bonne foi.

Article 1602 [En savoir plus]

Le vendeur est tenu d'expliquer clairement ce à quoi il s'oblige.

Tout pacte obscur ou ambigu s'interprète contre le vendeur.

Article 1610

En vigueur depuis le 16 Mars 1804

Créé par Loi 1804-03-06 promulguée le 16 mars 1804.

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.

Article 1611

En vigueur depuis le 16 Mars 1804

Créé par Loi 1804-03-06 promulguée le 16 mars 1804.

Dans tous les cas, le vendeur doit être condamné aux dommages et intérêts, s'il résulte un préjudice pour l'acquéreur, du défaut de délivrance au terme convenu.[/quote:1y3qw0ei]

Par **jeeecy**, le **19/08/2009** à **14:44**

[quote="fonky":2gq51pep][quote:2gq51pep]L'article 4 du décret du 02 septembre 1977

[/quote:2gq51pep][[/quote:2gq51pep]

Bonjour

cet arrêté a été abrogé par un décret du 31 décembre 2008

je vous donne ci-dessous le lien pour accéder à ce décret du 31 décembre 2008 qui prévoit les nouvelles règles applicables en la matière

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTex ... e=20090819>

Je vous conseille la lecture des articles 4, 5 et 6

Par **fonky**, le **19/08/2009** à **15:16**

Encore merci Jeeecy,

le site web en question a annulé ma commande et a décidé de me remboursé 2 a 3 semaines quand même après avoir passé commande sans mon accord et joue la dessus pour me dire que je n'ai pas a me plaindre car j'ai été remboursé, mais cette solution ne m'intéresse pas je demande seulement a ce qu'il honore le contre de vente.

Si je veux faire obtenir ma commande a quel juridiction dois je adressé, j'ai bien écrit a la DGCCRF de la région ou se trouve le vendeur mais pour l'instant je suis sans réponse.

Merci.

Par **jeeecy**, le **19/08/2009** à **16:47**

c'est du ressort du tribunal d'instance (enjeu de moins de 10 000 € entre un particulier et une entreprise)

Par **fonky**, le **19/08/2009** à **17:47**

Et qu'elle est la procédure, avant tout dois je attendre l'avis de la [b:1svfm9k6]DGCCRF[/b:1svfm9k6].

[quote:1svfm9k6]

Puis je utiliser cette procedure:[/quote:1svfm9k6]

[quote:1svfm9k6][b:1svfm9k6]Injonction de faire[/b:1svfm9k6]

Cette procédure, gratuite, est notamment à utiliser pour forcer le professionnel à vous livrer le bien commandé ou à réparer un appareil en panne.

[b:1svfm9k6]Pour cela, vous devez adresser une requête au greffe du tribunal d'instance/tribunal de proximité du lieu où est domiciliée la société ou au greffe du tribunal d'instance/tribunal de proximité du lieu d'exécution de l'obligation.

[/b:1svfm9k6]

Vous trouverez ci-dessous le formulaire à remplir auquel il conviendra de joindre une copie des documents justifiant votre demande.

Si la somme est inférieure ou égale à 4000 Euros : [b:1svfm9k6]formulaire et notice explicative à envoyer au greffe du tribunal de proximité.[/b:1svfm9k6]

Si la somme est supérieure à 4 000 Euros : formulaire et notice explicative à envoyer au greffe du tribunal d'instance.

Si le juge reconnaît que votre demande est justifiée, il délivrera une ordonnance d'injonction

de faire dont une copie sera envoyée au professionnel par le greffe en Lettre Recommandé avec Accusé de Réception.

Si dans le mois suivant la réception de l'ordonnance, le professionnel n'a pas rempli ses obligations, les parties sont convoquées devant le juge.

[b:1svfm9k6]sources:[url:1svfm9k6]http://www.e-litige.com/index.php[/url:1svfm9k6][b:1svfm9k6] [/quote:1svfm9k6]

Par **jeeecy**, le **19/08/2009** à **18:08**

la procédure est indépendante de la lettre à la DGCCRF

et vous pouvez a priori utiliser la voie de requête par injonction de faire