



## Litige suite à un engagement par écrit

Par **DamBirt**, le **02/04/2024** à **19:12**

Bonjour,

Ayant perdu mon double de clé de voiture fin janvier, j'ai demandé par téléphone un devis auprès de mon concessionnaire pour la reproduction de celle-ci.

Le 31 janvier, j'ai reçu le devis par mail pour cette intervention d'un montant de 600 euros.

Je confirme par retour de mail mon souhait de prendre rendez-vous pour faire le nécessaire.

Je reçois cette réponse :

"Je peux vous proposer un rendez-vous le mercredi 20 mars à 08H30,

Pour la commande de la clé il me faut une copie de la carte grise ainsi que la carte d'identité du propriétaire qui est sur la carte grise."

J'envoie cette réponse :

"Je vous confirme mon souhait de bloquer le rendez-vous proposé le mercredi 20 mars à 08H30 et vous remercie de m'avoir listé les documents nécessaires à apporter."

Je reçois cette réponse :

"Les documents il faudrait me les scannés pour la commande"

J'envoie cette réponse :

"Comme convenu, veuillez trouver ci-joint les documents demandés" accompagnés du scan de ma carte d'identité et de la carte grise de mon véhicule.

Fin de cet échange qui aura eu lieu par mail et par téléphone. Je précise que je suis client auprès du concessionnaire depuis plusieurs années.

Je mets en vente mon véhicule le vendredi 15 mars sur un site de vente en ligne. Le samedi, un acheteur se manifeste et verse un acompte. Le lendemain, dimanche 17 mars la voiture

est vendue.

Le lundi 18 mars, soit 48 heures avant l'intervention programmée, je contacte mon concessionnaire pour l'informer de la vente de ma voiture et de mon souhait d'annuler mon rendez-vous.

Aujourd'hui je viens de recevoir un appel d'un commercial me pressant de trouver une solution à l'amiable pour le règlement de la facture de 600 euros car la clé est arrivé chez eux et qu'elle est taillé sur mesure pour mon véhicule et donc non remboursable.

Je précise que je n'avais absolument pas compris que des frais pour répondre à ma demande avait été engagés, ce que j'ai bien tenté d'expliquer par téléphone.

Je ne suis jamais déplacé dans le cadre de mes démarches, je n'ai pas versé d'acompte et je n'ai signé aucun document.

Mes échanges par mails engagent-ils ma responsabilité, suis-je donc redevable de cette somme ?

Par avance, merci pour vos éclaircissements.

Cordialement

Par **youris**, le **02/04/2024** à **20:16**

bonjour,

vous avez effectué toutes les démarches demandées par votre concessionnaire pour obtenir un double des clefs de votre véhicule.

même si vous n'avez signé aucun document, votre attitude prouve la réalité de votre demande de clés de votre véhicule.

vous pouviez informer votre vendeur qu'une deuxième clé était en commande et que vous lui donneriez cette clé dès réception car vous n'avez donné qu'une clé à votre acquéreur qui aurait peut-être aimé avoir un seconde clé..

s'agissant d'un objet personnalisé qui ne peut intéresser que le propriétaire de votre véhicule, votre concessionnaire reste avec votre clé dont il n' a aucune utilité,

dire que vous n'aviez pas compris que refaire une clé engageait des frais n'est pas recevable, après on s'étonne que pour les achats ou prestations, il est exigé un acompte représentant au moins 30 % du prix total.

je vous conseille de trouver un arrangement amiable avec votre concessionnaire.

salutations

Par **DamBirt**, le **02/04/2024** à **20:37**

J'ai vendu le véhicule en urgence suite à une perte d'emploi, je vous assure que mes démarches étaient sincères envers mon acheteur qui a été prévenu que je ne disposais que d'un seul exemplaire.

Concernant mon engagement je n'avais absolument pas conscience que le fait de demander rendez-vous ni même d'envoyer ma carte grise engageait des frais pour le concessionnaire.

Je n'imaginai absolument pas qu'une clé puisse être reproduite sans que mon véhicule ne soit sur place, dans mon esprit la clé commandé était vierge et la copie des documents ne devait servir qu'à valider la faisabilité des démarches, pour s'assurer qu'il n'ait pas à faire à un usurpateur ou que sais-je. Dans la situation d'urgence dans laquelle je me suis retrouvé si j'avais pensé un seul instant que celui-ci engagerait des frais à mon nom j'aurais pris mes devants bien avant.

Merci de votre aide.

Par **DamBirt**, le **03/04/2024** à **16:46**

Bonjour, j'apporte de nouveaux éléments. J'ai contacté mon assurance dans le cadre de ma protection juridique. Mon conseiller m'a informé qu'il serait difficile pour le concessionnaire de démontrer mon engagement en ne s'appuyant que sur une simple demande de rendez-vous et nos échanges par mail.

Celui-ci me conseille de contester toute mise en demeure en rappelant au concessionnaire son obligation d'information du consommateur.

Si j'ai bien compris, sans signature, sans engagement à payer les sommes dûes, et sans versement d'un acompte, je ne peux pas être tenu pour responsable des montants engagés pour lesquels je n'ai pas été informé.

Merci d'avance pour vos avis à ce sujet.

Par **miyako**, le **04/04/2024** à **08:43**

Bonjour,

[quote]

Mes échanges par mails engagent-ils ma responsabilité, suis-je donc redevable de cette somme ?

[/quote]

<https://www.ar24.fr/avantages/fiabilite-juridique/#>

Cordialement

Par **youris**, le **04/04/2024** à **11:07**

vous pensiez donc que la fourniture d'une clé personnalisée pour votre véhicule était gratuite.

position délicate à défendre surtout que votre concessionnaire peut prouver votre demande étant en possession des documents que vous avez envoyés en particulier la carte grise.

Par **Marck.ESP**, le **04/04/2024** à **11:26**

Bienvenue

Il ne vous reste malheureusement qu'une solution, acheter cette clé pour viter les contraintes d'une procédure, car vu le nombre d'échanges et de pièces jointes avec confirmation 2 fois de votre accord et RDV, vous avez peu de chance d'obtenir gain de cause si cette affaire s'envenime.