



## refus de remboursement arrhes ...

Par **aparis**, le **10/05/2009** à **08:19**

ayant prévu des travaux dans la cuisine en nov/dec 2008 je commande un plan de travail les travaux n'ont pas lieu , en février je passe à la boutique en demandant d'annuler la commande le vendeur me répond : "impossible la commande est en cours"  
je demande de me rembourser il me dit qu'il me téléphonera . Rien ne se passe, courrier en recommandé a/r demandant annulation du contrat et remboursement des 10% versés soit 550 euros ... je reçois un courrier avocat me stipulant que je n'ai jamais recontacté le fournisseur pour le tenir au courant de l'évolution des choses... que puis je faire quel recours pour le remboursement de mes arrhes?

Par **ardendu56**, le **10/05/2009** à **12:07**

aparis,

La maison de justice et du droit vous aidera à gérer ce problème.  
Vous êtes dans vos droits.

Sur le bon de commande, y a-t-il une date de livraison ?  
Dans l'attente.

Par **aparis**, le **10/05/2009** à **18:17**

bonjour et merci de répondre si vite  
sur le bon de commande il n'y a pas de date spécifique uniquement :  
date de livraison :DEC/JAN  
Pas d'autre précision  
dans l'attente

Par **ardendu56**, le **11/05/2009** à **10:57**

aparis, bonjour

"date de livraison :DEC/JAN"

Vous pouvez lui renvoyer un courrier en RAR :

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.

Ce contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par le vendeur ou par le prestataire de services, de la lettre par laquelle le consommateur l'informe de sa décision, si la livraison n'est pas intervenue ou si la prestation n'a pas été exécutée entre l'envoi et la réception de cette lettre. Le consommateur exerce ce droit dans un délai de soixante jours ouvrés à compter de la date indiquée pour la livraison du bien ou l'exécution de la prestation.

Vous avez commandé un article d'une [fluo]valeur inférieure ou égale à 500 euros. [/fluo] Le vendeur vous a fixé une date de livraison, qu'il ne respecte pas. Vous pouvez vous prévaloir de l'article 1610 du Code civil et demander au vendeur, par lettre recommandée avec avis de réception, soit de vous livrer impérativement à une date que vous lui fixerez, soit d'annuler la commande et de vous restituer l'argent versé initialement.

Exigez toujours une date de livraison précise, cela évite des contestations ultérieures. Si le bon de commande prévoit que la date de livraison est donnée à titre indicatif, ne tenez pas compte d'une clause de ce type. Celle-ci est considérée par les tribunaux comme étant une clause abusive, en application de l'article L. 132-1 du Code de la consommation.

Madame, Monsieur,

Le (date à laquelle la livraison était prévue), vous deviez me livrer (objet de votre commande), conformément à ce qui est indiqué sur le bon de commande (rappelez les références). À ce jour, je n'ai toujours pas été livré(e). Conformément à l'article 1610 du Code civil, (1er cas) je vous mets en demeure de me livrer sous huitaine, faute de quoi je me verrai dans l'obligation de saisir les tribunaux.

(2d cas) je vous prie de considérer que la commande que je vous ai passée est annulée et de me rembourser sans délai l'argent que je vous ai versé à la commande, soit (...) euros.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

(Signature)

Vous avez acheté un article d'une [fluo]valeur supérieure à 500 euros. [/fluo] Dans ce cas, le vendeur est tenu d'indiquer la date de livraison sur le bon de commande et de la respecter impérativement.

Dès que cette date est dépassée de plus de sept jours, vous avez soixante jours ouvrés pour dénoncer le contrat par lettre recommandée avec avis de réception.

Si vous décidez de ne pas user de la faculté d'annulation qui vous est offerte par la loi, essayez de négocier un compromis avec le vendeur (diminution de prix, cadeau...).

Si le bon de commande prévoit que la date de livraison est donnée à titre indicatif, ne tenez pas compte d'une clause de ce type. Celle-ci est considérée par les tribunaux comme étant une clause abusive, en application de l'article L. 132-1 du Code de la consommation.

Madame, Monsieur,

Le (date de votre commande), j'ai passé commande dans votre magasin de (indiquez la marchandise commandée). Le bon de commande ci-joint (joignez-en la photocopie) indique que la livraison devait avoir lieu le (date de livraison inscrite sur le bon de commande).

Nous sommes aujourd'hui le (date), et je n'ai toujours pas été livré(e).

La date de livraison prévue étant dépassée de plus de sept jours, je vous fais part de ma décision de dénoncer le contrat cité en référence, conformément à l'article L. 114-1 du Code de la consommation.

Je vous prie de bien vouloir me rembourser dans les plus brefs délais la somme de (...) euros que je vous ai versée lors de la commande.

Dans cette attente, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

(Signature)

Dés lors que le contrat est résolu, le professionnel doit restituer au consommateur les sommes que ce dernier a versées, étant observé de plus que le consommateur peut demander en justice le versement de dommages et intérêts en cas de préjudice subi du fait de l'inexécution du contrat.

Courrier en RAR.

Je pense qu'avec ce courrier vous obtiendrez gain de cause.

Dans le cas contraire, la DGCCRF, se fera un plaisir de vous aider.

Bien à vous.

Par **aparis**, le **11/05/2009** à **11:07**

Merci beaucoup pour votre aide concernant ma demande de remboursement , je vais donc à ce jour envoyer un courrier avec A/R au vendeur dans l'espoir qu'il ne me revoie pas sur son avocat qui a déjà envoyé un courrier me signifiant que je n'avais rien à réclamer encore une fois merci et je me permettrais de vous re contacter si nécessaire

Cordialement

Bonte Fabienne

Par **ardendu56**, le **11/05/2009** à **11:38**

aparis

Il est très facile d'envoyer un courrier d'avocat, vous-même pouvez le faire. C'est un moyen simple de "faire taire le gêneur", lui faire suffisamment peur pour qu'il obéisse et ne réclame pas son argent.

Pour que ce courrier ait une valeur, il faut un jugement. La même chose est faite par les huissiers.

Dites-vous simplement que sans jugement, reconnaissance de dette, chèque, lettre de change... Ils ne peuvent rien.

Bien à vous.

Par **aparis**, le **09/06/2009** à **19:29**

bonjour,  
je me permets de me rapprocher à nouveau de vous afin de vous tenir au courant de mes démarches auprès de Siematic Lille, suivant vos bons conseils voici le courrier que j'ai envoyé en recommandé avec accusé de réception :

Monsieur,

Après avoir pris connaissance de la lettre de votre avocate et surtout après avoir contacté les juristes du magazine "QUE CHOISIR" m'indiquant que j'étais dans mon droit de vous demander le remboursement de l'acompte versé voici ce qui en résulte :

Le 4 Novembre 2008, j'ai passé commande dans votre magasin d'éviers robinet et plan de travail. Le bon de commande ci-joint indique que la livraison devait avoir lieu en décembre/janvier 2009.

Nous sommes aujourd'hui le 20 mai 2009.

La date de livraison prévue étant dépassée, je vous fais, à nouveau, part de ma décision de dénoncer le contrat cité en référence, conformément à l'article L. 114-1 ainsi que de l'article L. 132-1 du Code de la consommation. (contrat dénoncé une première fois par courrier recommandé le 14 mars 2009 et après être passée dans votre magasin par 2 fois en février 2009)

Je vous prie de bien vouloir me rembourser dans les plus brefs délais la somme de 550 euros que je vous ai versée lors de la commande.

Dans cette attente, je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

voici la réponse que j'ai obtenue par simple retour du courrier ;

"Madame, Monsieur,

j'ai bien reçu votre courrier, sur conseil de notre avocate Maitre Bazela et nos conditions de vente, nous conservons les 550 euros. La livraison de vos plans de travail et éviers, suivant vos dires étaient pour décembre ou janvier 2009, nous demandons a chaque client de nous prévenir dès que le passage pour un métrage est possible, dans votre cas il fallait attendre la pose de vos meuble afin de pouvoir venir prendre des gabarits sur vos meubles posés nous attendons encore.

Je reste à votre disposition pour tout complément d'information et vous prie d'agréer, Monsieur, Madame, mes salutations distinguées."

j'ai transcrit tel quel fautes y compris

voilà ou j'en suis toujours rien ... que dois je faire de plus ?

Merci de me guider comme vous l'avez déjà fait

accepter mes salutations les meilleures

Bonte Fabienne

Par **ardendu56**, le **14/06/2009** à **17:24**

aparis, bonjour

Désolée pour ce retard.

"nous demandons a chaque client de nous prévenir dès que le passage pour un métrage est possible, dans votre cas il fallait attendre la pose de vos meuble afin de pouvoir venir prendre des gabarits sur vos meubles posés nous attendons encore."

Ces dispositions sont notées sur le contrat ou non ???

De toutes les façons, ils sont en tords.

Art. L.114-1 - 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, **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.

Ce contrat est, le cas échéant, considéré comme rompu à la réception, par le vendeur ou par le prestataire de services, de la lettre par laquelle le consommateur l'informe de sa décision, si la livraison n'est pas intervenue ou si la prestation n'a pas été exécutée entre l'envoi et la réception de cette lettre. Le consommateur exerce ce droit dans un délai de soixante jours ouvrés à compter de la date indiquée pour la livraison du bien ou l'exécution de la prestation.

Lors de l'achat de biens (meubles et automobiles le plus souvent) ou de la commande d'un service (travaux à domicile par exemple), il existe souvent un délai entre le moment de la conclusion du contrat (signature du bon de commande ou du devis) et celui de son exécution (livraison du bien, réalisation de la prestation.) Le professionnel peut ne pas respecter le délai fixé dans le contrat (A) ou ne pas l'avoir mentionné dans le bon de commande (B). De plus, les sommes versées par le consommateur au moment de la commande à titre de réservation font l'objet d'une réglementation particulièrement protectrice des intérêts des consommateurs (C).

A/ Si le contrat comporte un délai de livraison précis et que celui-ci est dépassé par le professionnel

L'article L.114-1 du Code de la consommation (ancien article 3-I de la loi n° 92-60 du 18 janvier 1992 renforçant la protection des consommateurs, J.O. du 21 janvier) institue une triple protection des consommateurs.

1/ Tout d'abord, il est fait obligation au professionnel de mentionner dans le contrat la date limite de livraison du bien ou d'exécution du service commandé.

2/ En cas de non livraison du bien ou d'inexécution du service dans le délai fixé, le consommateur dispose de la faculté de résoudre le contrat (l'annuler) qu'il a signé sans qu'il soit besoin de saisir le juge dès lors que la date de livraison ou d'exécution prévue dans le contrat et dépassée de plus de 7 jours. A cette fin, le consommateur dispose d'un délai de 60

jours ouvrés (12 semaines) à partir de la date de livraison ou d'exécution prévue au contrat pour exercer son droit. A l'issue de ce délai, le consommateur perd son droit ; reste la possibilité pour lui de demander la résolution judiciaire du contrat inexécuté.

Le consommateur doit dénoncer le contrat par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Le contrat est alors réputé résolu à la date de réception de la lettre par le professionnel (figurant sur l'accusé de réception), à condition toutefois que la livraison du bien ou l'exécution du service ne soit pas intervenue entre l'envoi de cette lettre par le consommateur et sa réception par le professionnel.

**Dés lors que le contrat est résolu, le professionnel doit restituer au consommateur les sommes que ce dernier a versées, étant observé de plus que le consommateur peut demander en justice le versement de dommages et intérêts en cas de préjudice subi du fait de l'inexécution du contrat** (ex : annulation d'une location de vacances parce que la voiture commandée n'a pas été livrée à temps ; voir article 1611 du Code civil).

Il est à noter que cette possibilité offerte au consommateur ne s'applique qu'aux contrats dont le prix excède 500€ (décret n° 92-1156 du 13 octobre 1992, J.O. du 20 octobre). En deçà de ce seuil, les dispositions de droit commun s'appliquent : en vertu de l'art. 1610 du Code civil, le consommateur peut saisir la justice et y demander, soit la résolution de la vente afin de se faire restituer les sommes versées à la commande, soit sa "mise en possession", c'est-à-dire l'exécution forcée du contrat, et ce sans préjudice de la faculté pour le consommateur d'engager la responsabilité contractuelle du professionnel pour inexécution du contrat afin d'obtenir des dommages et intérêts à hauteur du préjudice subi.

Consultés la DGCCRF de votre ville, le 39.39, ils vous indiqueront la marche à suivre.

Bon courage à vous.

Par **Flo59**, le **07/06/2010** à **22:26**

Je constate que nous ne sommes pas les seuls à être en désaccord voire en conflit avec Siematic Lille.

Cela fait 2 ans que notre cuisine attend d'être "parfaite", un minimum, vu les budgets cuisines Siematic.

Et nous aussi nous avons eu droit aux jolies lettres de leur avocate, qui de vive voix m'a affirmé n'avoir jamais perdu un procès, même s'ils ne terminent pas leur chantier, ils sont en droit de réclamer le solde de la facture.

Une honte....

Par **clement59**, le **17/03/2011** à **18:27**

**Message modéré, pas de propos diffamatoires sur le site, merci.[s]/[s]**