



RETRACTATION ACHAT CUISINE AMENAGEE EN MAGASIN

Par **LE BOURSICAUD**, le **09/04/2009** à **14:05**

Toujours au sujet de l'article L120-1 du droit de la consommation pour la résiliation d'une commande passée en magasin d'une cuisine aménagée, la boutique en question a refusé notre décision envoyé en lettre recommandée avec AR dans les temps, invoquant les conditions générales de ventes écrites en miniscule et dont nous n'avons pas eu le temps de lire sur place (donc c'était trop tard). Il exige garder notre chèque d'acompte (1291 €). Nous avons donc proposer d'acheter pour la même somme l'électoménager chez eux. Mais, il change la donne en exigeant que l'on prenne un minimum de 2500 à 3000 € d'électro chez eux.

N'y a-t-il vraiment aucun texte réel protégeant le consommateur des conditions générales de ventes ? A-t-il le droit de nous imposer une somme à dépenser chez eux sous peine de perdre notre acompte ?

Merci.

Par **ardendu56**, le **10/04/2009** à **16:02**

Le boursicaud,

Vous pouvez contacter la DGCCRF

Elle assure trois grandes missions distinctes :

- La mission Concurrence (régulation concurrentielle) [modifier]

Lutte contre les pratiques anticoncurrentielles des entreprises (ententes, abus de position dominante), lutte contre les pratiques restrictives de concurrence (notamment la fausse coopération commerciale entre la grande distribution et ses fournisseurs).

A cette mission "concurrence" est associée la mission de surveillance de la commande publique (participation aux commissions d'appel d'offre) et celle de l'urbanisme commerciale.

- La mission Consommation (protection économique du consommateur)

Cette mission consiste à faire appliquer les dispositions pénales du droit de la consommation : information du consommateur sur les prix et les conditions de vente, pratiques commerciales trompeuse (dont la publicité fausse ou de nature à induire en erreur L.121-1 du code de la consommation), tromperies (L.213-1 du même code), règles du démarchage à domicile et abus de faiblesse, règles de la vente à distance (notamment la vente sur internet), règles du

crédit à la consommation...

- Le Litige né du non respect d'un contrat (Droit Civil) :

La DGCCRF dispose de peu de moyens juridiques pour obliger un professionnel à respecter ses engagements contractuels. Elle oriente donc les consommateurs ayant des problèmes contractuels soit vers la juridiction civile, soit vers les associations de consommateurs, qu'elle subventionne. Ces associations peuvent aider le consommateur dans ses démarches amiables ou contentieuses.

Seul le juge civil peut en effet modifier, annuler ou faire procéder à l'exécution d'un contrat. Ces litiges dits civils (dont les litiges contractuels) relèvent de la compétence des tribunaux civils. Le code de procédure civile a introduit des possibilités de recours peu onéreux devant les tribunaux, comme les injonctions de faire ou de payer.

Quand le litige comporte aussi une infraction pénale relevée par procès-verbal (non respect du formalisme des contrats ou non respect des délais de rétraction par exemple), le consommateur peut se constituer partie civile à la procédure contentieuse.

Il est donc utile au consommateur, même si le litige peut sembler à première vue n'être que d'ordre civil, de questionner sa direction départementale de la DGCCRF sur la conformité de son contrat litigieux pour rechercher d'éventuels infractions pénales.

Bien qu'étant une administration de terrain, la DGCCRF assure des permanences téléphoniques à horaires fixes. Elle peut également être jointe via son site internet par un formulaire de contact. Un service national d'accueil téléphonique, "Info Service Consommation", est enfin accessible par l'intermédiaire du numéro 39 39 (payant). La DGCCRF est un service de l'État garantissant impartialité et égalité de traitement sur l'ensemble du territoire.

Bien à vous.