



Dénonciation d'une commande sans bon d'annulation

Par **willy 51**, le **29/06/2012** à **15:46**

Bonjour,

Il y a deux jours, j'ai été démarché hier par une entreprise du bâtiment qui m'a fait signer un bon de commande pour des travaux d'entretien de mon pavillon. J'ai indiqué au vendeur qui insistait car il avait un chantier groupé dans mon secteur que je risquais d'avoir prochainement des dépenses importantes, je ne le saurais qu'au mois de novembre prochain.

Sous la pression, j'ai fini par signer tout en mentionnant sur la commande que je me réservais la possibilité de l'annuler en cas de nécessité. Je viens de découvrir que cette réserve est sans valeur juridique.

Pour annuler cette commande une lettre recommandée avec accusé de réception est-elle suffisante? J'ai en effet égaré le coupon détachable figurant sur la commande.

Merci d'une réponse rapide

Par **pat76**, le **30/06/2012** à **19:35**

Bonjour

C'est un démarchage à domicile qui a été fait par un commercial d'une entreprise du bâtiment.

Vous envoyez dès lundi matin, une lettre recommandée avec avis de réception dans laquelle vous indiquez que vous vous rétractez pour la commande pour laquelle vous avez signé un document.

Vous précisez que cela a été fait à l'occasion d'un démarche à domicile et que le Code de la Consommation est très strict à ce sujet.

Vous n'êtes pas obligé d'utiliser le bordereau de rétractation qui était joint au bon de commande, votre lettre recommandée avec avis de réception suffira.

Vous garderez une copie de votre lettre.

Lisez ce qui suit cela vous permettra si le démarcheur à bien respecté la législation de la Consommation et particulièrement celle concernant le démarchage à domicile, principalement les article L 121-23 à L 121-26.

CODE de la Consommation:

Section 3 : Démarchage

Article L121-21

Créé par Loi 93-949 1993-07-26 annexe JORF 27 juillet 1993:

Est soumis aux dispositions de la présente section quiconque pratique ou fait pratiquer le démarchage, au domicile d'une personne physique, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, afin de lui proposer l'achat, la vente, la location, la location-vente ou la location avec option d'achat de biens ou la fourniture de services.

Est également soumis aux dispositions de la présente section le démarchage dans les lieux non destinés à la commercialisation du bien ou du service proposé et notamment l'organisation par un commerçant ou à son profit de réunions ou d'excursions afin de réaliser les opérations définies à l'alinéa précédent.

Article L121-22

Modifié par Loi n°95-96 du 1 février 1995 - art. 7 JORF 2 février 1995:

Ne sont pas soumises aux dispositions des articles L. 121-23 à L. 121-29 les activités pour lesquelles le démarchage fait l'objet d'une réglementation par un texte législatif particulier.

Ne sont pas soumis aux dispositions des articles L. 121-23 à L. 121-28 :

1° Les ventes à domicile de denrées ou de produits de consommation courante faites par des professionnels ou leurs préposés au cours de tournées fréquentes ou périodiques dans l'agglomération où est installé leur établissement ou dans son voisinage ;

2° et 3° (paragraphe abrogés).

4° Les ventes, locations ou locations-ventes de biens ou les prestations de services lorsqu'elles ont un rapport direct avec les activités exercées dans le cadre d'une exploitation agricole, industrielle, commerciale ou artisanale ou de toute autre profession.

Article L121-23

Créé par Loi 93-949 1993-07-26 annexe JORF 27 juillet 1993:

Les opérations visées à l'article L. 121-21 doivent faire l'objet d'un contrat dont un exemplaire doit être remis au client au moment de la conclusion de ce contrat et comporter, à peine de nullité, les mentions suivantes :

1° Noms du fournisseur et du démarcheur ;

2° Adresse du fournisseur ;

3° Adresse du lieu de conclusion du contrat ;

4° Désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés ;

5° Conditions d'exécution du contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des biens, ou d'exécution de la prestation de services ;

6° Prix global à payer et modalités de paiement ; en cas de vente à tempérament ou de vente à crédit, les formes exigées par la réglementation sur la vente à crédit, ainsi que le taux nominal de l'intérêt et le taux effectif global de l'intérêt déterminé dans les conditions prévues à l'article L. 313-1 ;

7° Faculté de renonciation prévue à l'article L. 121-25, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté et, de façon apparente, le texte intégral des articles L. 121-23, L. 121-24, L. 121-25 et L. 121-26.

Article L121-24

Créé par Loi 93-949 1993-07-26 annexe JORF 27 juillet 1993:

Le contrat visé à l'article L. 121-23 doit comprendre un formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation dans les conditions prévues à l'article L. 121-25. Un décret en Conseil d'Etat précisera les mentions devant figurer sur ce formulaire.

Ce contrat ne peut comporter aucune clause attributive de compétence.

Tous les exemplaires du contrat doivent être signés et datés de la main même du client.

Article L121-25

Créé par Loi 93-949 1993-07-26 annexe JORF 27 juillet 1993:

Dans les sept jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le client a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Toute clause du contrat par laquelle le client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat est nulle et non avenue.

Le présent article ne s'applique pas aux contrats conclus dans les conditions prévues à l'article L. 121-27.

Article L121-26

Modifié par Ordonnance n°2007-329 du 12 mars 2007 - art. 14 (V):

Avant l'expiration du délai de réflexion prévu à l'article L. 121-25, nul ne peut exiger ou obtenir du client, directement ou indirectement, à quelque titre ni sous quelque forme que ce soit une contrepartie quelconque ni aucun engagement ni effectuer des prestations de services de quelque nature que ce soit.

Toutefois, la souscription à domicile d'abonnement à une publication quotidienne et assimilée, au sens de l'article 39 bis du code général des impôts, n'est pas soumise aux dispositions de l'alinéa précédent dès lors que le consommateur dispose d'un droit de résiliation permanent, sans frais ni indemnité, assorti du remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée de l'abonnement restant à courir.

En outre, les engagements ou ordres de paiement ne doivent pas être exécutés avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 121-25 et doivent être retournés au consommateur dans les quinze jours qui suivent sa rétractation.

Les dispositions du deuxième alinéa s'appliquent aux souscriptions à domicile proposées par les associations et entreprises agréées par l'Etat ayant pour objet la fourniture de services mentionnés à l'article L. 7231-1 du code du travail sous forme d'abonnement.

NOTA:

Ordonnance 2007-329 du 12 mars 2007 art. 14 : Les dispositions de la présente ordonnance entrent en vigueur en même temps que la partie réglementaire du code du travail et au plus tard le 1er mars 2008.

La loi n° 2008-67 du 21 janvier 2008 dans son article 2 X a fixé la date d'entrée en vigueur de la partie législative du code du travail au 1er mai 2008.

Article L121-27

Modifié par Loi n°2004-575 du 21 juin 2004 - art. 24 JORF 22 juin 2004:

A la suite d'un démarchage par téléphone ou par tout moyen technique assimilable, le professionnel doit adresser au consommateur une confirmation de l'offre qu'il a faite. Le consommateur n'est engagé que par sa signature. Il bénéficie alors des dispositions prévues aux articles L. 121-18, L. 121-19, L. 121-20, L. 121-20-1 et L. 121-20-3.

Article L121-28

Modifié par LOI n°2008-776 du 4 août 2008 - art. 71:

Toute infraction aux dispositions des articles L. 121-23, L. 121-24, L. 121-25 et L. 121-26 sera punie d'une peine d'emprisonnement d'un an et d'une amende de 3 750 euros ou de l'une de ces deux peines seulement.

Les personnes physiques déclarées coupables encourent également à titre de peines complémentaires l'interdiction, suivant les modalités prévues par l'article 131-27 du code pénal, soit d'exercer une fonction publique ou d'exercer l'activité professionnelle ou sociale dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de laquelle l'infraction a été commise, soit d'exercer une profession commerciale ou industrielle, de diriger, d'administrer, de gérer ou de contrôler à un titre quelconque, directement ou indirectement, pour leur propre compte ou pour

le compte d'autrui, une entreprise commerciale ou industrielle ou une société commerciale. Ces interdictions d'exercice peuvent être prononcées cumulativement.

Article L121-29

Modifié par Ordonnance n°2005-428 du 6 mai 2005 - art. 4 (V) JORF 7 mai 2005:

Les dispositions du chapitre VIII du titre II du livre 1er du code de commerce sont applicables aux personnes qui effectuent des opérations de vente à domicile.

L'entreprise est civilement responsable des démarcheurs, même indépendants, qui agissent pour son compte.

Article L121-31

Créé par Loi 93-949 1993-07-26 annexe JORF 27 juillet 1993:

A l'occasion des poursuites pénales exercées en application de la présente section contre le vendeur, le prestataire de services ou le démarcheur, le client qui s'est constitué partie civile est recevable à demander devant la juridiction répressive une somme égale au montant des paiements effectués ou des effets souscrits, sans préjudice de tous dommages-intérêts.

Article L121-32

Créé par Loi 93-949 1993-07-26 annexe JORF 27 juillet 1993:

Des décrets en Conseil d'Etat pourront régler, en tant que de besoin, les modalités d'application de la présente section.

Article L121-33 du Code de la Consommation

Modifié par Loi n°94-442 du 3 juin 1994 - art. 6 JORF 4 juin 1994:

Il est interdit de se rendre au domicile d'une personne physique, à sa résidence ou à son lieu de travail pour proposer la vente, la location ou la location-vente de documents ou matériels quelconques tendant à répondre aux mêmes besoins que des prestations de services pour lesquelles le démarchage est prohibé en raison de son objet par un texte particulier.

Toute infraction aux dispositions de l'alinéa précédent entraîne, outre la nullité de la convention, l'application des sanctions prévues à l'article L. 121-28.

Ne sont pas visés par les dispositions des alinéas précédents les supports matériels de connaissance des langues étrangères ou régionales destinés à leur libre apprentissage, sans assistance ou suivi pédagogique, dont la présentation ne fait pas référence à un niveau scolaire, à une activité d'enseignement, à la réussite scolaire, à une formation, à l'obtention d'un diplôme ou d'une situation professionnelle. Dans ce cas, le délai de réflexion de sept jours est prolongé d'un délai supplémentaire expirant quinze jours après la réception du produit par le client pour faire retour de ce produit pour remboursement. En cas d'exercice de ce droit de retour, le matériel est restitué au vendeur sans frais ou indemnités autres que les frais de réexpédition. Le contrat prévu à l'article L. 121-23 doit reproduire en outre le texte du présent alinéa concernant la faculté de résiliation de la commande.

Les résultats des tests d'aptitude à l'emploi des méthodes de langues effectués par le vendeur ou le fabricant sous le contrôle d'un tiers indépendant doivent être communiqués au

consommateur avant la conclusion du contrat.

Par **willy 51**, le **01/07/2012** à **01:49**

Bonjour pat 76,

Merci beaucoup de votre réponse qui me rassure car la perte du bon de renonciation me préoccupait énormément.

J'ai préparé une lettre d'annulation de commande mentionnant le démarchage à domicile ainsi que les articles du Code de la Consommation. Cette lettre partira lundi en recommandé avec AR.