

Les droits du consommateur

Tous les samedis, Var-matin ouvre ses colonnes à UFC-Que Choisir. Une association particulièrement active dans le grand Est-Var (agglomération de Fréjus-Saint-Raphaël, Dracénié, golfe de Saint-Tropez) pour défendre les consommateurs. Une fois par semaine, elle nous fait part d'une difficulté d'un de ses adhérents ou d'un sujet traitant des obstacles des lois. Aujourd'hui un problème de cuisines équipées

► Les faits

- Le 18 octobre 2014 M. et Mme. X signent un document valant commande pour la pose d'une cuisine (éléments plus livraison et pose) et ce pour un montant supérieur à 7000 € avec versement d'un acompte de 2 500 €. Deux jours plus tard, le 20 octobre, ils envoient à la société Y une lettre recommandée avec AR afin de se rétracter. Le 26 octobre, il leur est proposé de se rendre dans les locaux de ladite société pour leur rendre éventuellement l'acompte.

- L'association intervient par écrit auprès du cuisiniste en lui rappelant que, par un arrêt du 25 mars 2010 (Cour de cassation civile, pourvoi n° 09-12678) la cour a considéré qu'un document signé avant un métré précis des lieux ne peut valoir bon de commande.

En l'espèce, le gérant de la société ne s'était pas rendu sur place pour rédiger le document présenté comme bon de commande. De fait, le document signé par M. et Mme X a été considéré comme nul et inexistant.

- La société Y a été invitée à ne pas intervenir au domicile de nos adhérents et à restituer l'acompte dans un délai de 8 jours à compter de la réception de notre courrier. Le 10 novembre, M. X nous informe par courriel de la restitution de l'acompte.

► L'encadrement du démarchage

Le client démarché, qu'il soit chez lui, sur son lieu de travail ou sur un lieu non destiné à la commercialisation, bénéficie des règles protectrices du Code de la consommation comme précisé dans un article publié



le 28 février 2015.

Le cuisiniste ne peut pas percevoir d'argent avant l'expiration du délai de rétractation (art L 121-26). Encore faut-il réussir à prouver la date de remise du moyen de paiement, ce qui n'est jamais évident. Un juge a ainsi refusé d'annuler un contrat car, si le chèque d'acompte était bien daté du jour du contrat, cela ne suffit pas à prouver qu'il a été remis au cuisiniste à cette date. Le bon de commande stipulait en effet, que l'acompte était « à percevoir » et une confirmation de commande signée par les acheteurs postérieurement au délai de 7 jours précisait que l'acompte était remis « ce jour » (CA de Montpellier du 17/12/02, n°00/05106). Notre conseil : faire préciser sur le bon de commande chèque numéro..., du ..., remis ce jour en main propre.

► Un bon de commande clair et précis

Un bon de commande qui n'est pas assez précis peut être annulé. Les juges considèrent que, dès lors que le contrat inclut la pose de la cuisine, le bon de commande doit comprendre, sous peine de nullité, un plan d'implantation précis avec les dimensions exactes des meubles, signé et approuvé par les clients (CA de Grenoble du 15/02/08, n°06/03612).

► Le respect des délais

- Tout client peut annuler une commande dont le retard excède 7 jours, par lettre recommandée avec AR (art. L 114-1 du Code de la consommation), et récupérer l'acompte qu'il a versé. Le client a 60 jours pour annuler une commande en retard. Dans une affaire où le contrat fixait la livraison à novembre 2001 sans préciser quel jour, les juges ont considéré que cette imprécision s'apparentait à une absence de date. (CA de Nancy du 16/10/06, n°04/03235). - Le client peut demander une

indemnisation en cas de livraison incomplète (cuisine livrée sans plaques à induction, système d'aération non fixé par exemple). Les juges en plus des pénalités de retard prévues par le contrat ont accordé une indemnisation pour défaut de conformité. (CA de Lyon du 2/2/06, n°04/06533).

► La responsabilité du cuisiniste

- Ce dernier doit répondre des vices cachés et du défaut de conformité des travaux effectués ou des meubles posés sans occulter son devoir de conseil.

Le professionnel doit réaliser et livrer une cuisine exempte de tout vice, c'est une obligation de résultat. Chargé de la pose et de la fourniture d'une cuisine, un entrepreneur a ainsi été tenu responsable des taches apparues sur le plan de travail un mois après sa pose, même si son sous-traitant avait oublié d'appliquer un traitement antitache (CA de Nancy du 26/03/2007, n°03/01970).

- Le professionnel engage sa responsabilité dans l'hypothèse où les travaux sont incomplets. En revanche, le client qui effectue lui-même la pose ne peut par exemple reprocher au cuisiniste le gonflement du plan de travail.

- En cas de défaut de conformité, le client peut choisir entre le remplacement de l'objet et une indemnité. C'est seulement après un mois qui suit sa réclamation restée sans réponse que le client pourra demander l'annulation du contrat.

- Il ne faut pas hésiter à faire le tour des sites Internet professionnels, des catalogues disponibles dans les showrooms et des mises en scène en magasin, histoire de se faire une idée plus juste des gammes proposées, de l'accueil réservé et de pouvoir comparer toutes ces prestations.

- À cet égard, la consultation du site du Syndicat national équipement cuisine (SNEC) permet de découvrir de multiples informations dont des contrats types utiles pour se faire une première opinion avant de rencontrer et de sélectionner votre futur cuisiniste. C'est au sérieux et à la précision du devis que l'on reconnaît un bon professionnel.