

DELAI DE LIVRAISON

Bernard a commandé un canapé dans une grande enseigne d'ameublement. Ce produit est fabriqué à la demande sur commande spéciale, on indique un délai de livraison maximum de trois mois. Bernard accepte ce délai car c'est ce modèle qu'il veut. On lui propose un paiement en trois fois sans frais dont un tiers à la commande et le reste les deux mois suivants ce qu'il accepte volontiers car cette formule lui convient. Au bout de trois mois et demi son canapé n'est toujours pas livré, lorsqu'il s'en inquiète on le rassure en lui disant qu'il y a eu un peu de retard mais c'est promis pour la semaine prochaine. Trois semaines se passent avec à chaque fois un motif évasif pour le retard et promesse pour la semaine suivante et puis, nouvel interlocuteur, on recherche sa commande pour lui répondre et, oh surprise, il n'y a aucune commande au nom de Bernard pour ce canapé. Après la stupéfaction car il a bien un bon de commande en bonne et due forme à l'entête du magasin daté et signé, il demande à voir un responsable. Bizarre ce jour là il n'y en avait pas, c'est ce qu'on lui a dit. A ce moment là il en a assez et ne veut plus entendre parler de son canapé autrement que par le remboursement. Il saisit donc AMECOSI de son affaire. Face à la responsabilité pénale encourue si l'affaire était portée devant les tribunaux pour abus de confiance et à l'impact publicitaire qui en découlerait de plein droit, l'enseigne a accepté le remboursement intégral et a consenti un geste commercial pour un éventuel achat ultérieur.