



## Selon Art.L.121-21-4 Code Consommation, comment calculer somme dûe après majorations ?

Par **Célesto**, le **09/06/2019** à **02:53**

Bonjour à tous,

Suite à ma rétraction pour un achat en ligne, le professionnel devait me rembourser la somme de 578 euros à compter du 15 août 2015 sous 14 jours, soit au plus tard le 28 août 2015. Malgré mes nombreuses relances et après tentative de conciliation ayant échouée, je suis contraint de déposer une requête au Tribunal d'Instance.

J'ai choisi de ne pas me faire assister par un avocat et donc de me défendre seul.

Me requête + pièces justificatives est écrite.

Il me reste à faire le calcul de la somme totale dûe après majorations au sens de l'Art. L.121-21-4 du Code de la Consommation.

Bien que j'ai commencé à faire ce calcul, je m'y perds...

Selon l'Art. L.121-21-4, pourriez-vous m'apporter votre aide s'il vous plait pour le bon calcul ?

Merci infiniment.

Cordialement,

Célesto

Par **ravenhs**, le **09/06/2019** à **10:38**

Bonjour,

Pour chiffrer les intérêts de retard, il faut connaître la date de remboursement du produit et par hypothèse vous ne connaissez pas cette date puisque c'est l'objet de votre demande principale.

Dans votre requête, vous indiquez, en plus de votre demande de condamnation au remboursement du prix et des accessoires (article 700 CPC et dépens ), quelque chose comme ça :

« - ORDONNER qu'il soit fait application des dispositions de l'article L121-21-4 du code de la consommation;  
- DIRE que la somme de 578 € sera majorée dans les conditions de l'article L121-21-4 alinéa 3 du code de la consommation en fonction de la date de paiement à intervenir; »

Cordialement,

Par **Célesto**, le **09/06/2019** à **11:28**

Bonjour Ravenhs,

Merci infiniment de votre réponse claire et précise.

Ce qui signifie donc que le calcul de la somme due, si somme due, reviendrait au juge ?

Sur le document cerfa n° 11764\*09 de déclaration au greffe du Tribunal d'Instance, est précisé que la demande doit être chiffrée.

Je pensais donc la chiffrer en faisant le calcul à partir du 28 août 2015, date ou aurait du intervenir le remboursement suite à ma rétractation jusqu'au constat de non-conciliation...

Vous remerciant très sincèrement de votre aide et vous souhaitant un bon dimanche.

Cordialement,

Par **ravenhs**, le **09/06/2019** à **12:51**

Votre demande principale est chiffrée, c'est ce qui compte.

Pour les intérêts c'est classique de mettre le point de départ de la majoration mais pas la date de fin puisqu'elle n'est pas connue.

Non, le juge ne pourra pas non plus chiffrer le montant des intérêts puisque lui non plus ne connaît pas la date à laquelle la société va effectivement procéder au remboursement.

Le texte que vous citez prévoit que l'intérêt majoré court jusqu'au « remboursement », il n'y a donc aucune raison d'arrêter le calcul à la date de la non conciliation.

Concrètement, et sans préjuger du bien fondé de votre demande, voilà comment ça va se passer si vous obtenez gain de cause :

Le tribunal d'instance rendra une décision dont le dispositif ressemblera à ça :

- condamne la société X à rembourser la somme de 578€ à M. Y
- dit que cette somme portera intérêt majoré dans les termes de l'article L121-21-4 du code de la consommation à compter du 28 août 2015 et jusqu'à parfait paiement.
- condamne la société X aux dépens.

Donc le montant des intérêts ne sera pas chiffré mais il sera objectivement déterminable.

Ensuite pour le recouvrement il faudra arrêter une date de remboursement « fictive » pour chiffrer.

Par exemple, on imagine que votre jugement intervient le 5 juin 2020 et que vous obtenez gain de cause. A ce moment vous ferez un décompte des sommes dues arrête au 1er juillet 2020 pour faire votre calcul comme si la société vous avait remboursé au 1er juillet. Ça vous permettra d'avoir une date de remboursement et donc de chiffrer votre calcul d'intérêt.

Si la société ne paye pas spontanément il faudra de toute façon que vous saisissiez un huissier de justice pour procéder à l'exécution forcée de la décision et eux ont des logiciels qui permettent en 3 clics de calculer les intérêts.

Mais voilà l'idée, il faut que le jugement contienne tous les éléments pour procéder au calcul et une fois le jugement rendu vous faites un décompte des sommes dues arrêté à une date.

D'ailleurs, par rapport à ce que j'ai mis entre guillemets dans le précédent message, pensez à rajouter « à compter du 28 août 2015 et jusqu'à Parfait paiement » dans la rédaction de vos chefs de demande.

Bon courage

Par **Célesto**, le **09/06/2019** à **15:29**

Vous semblez avoir des connaissances solides en la matière... Votre aide et vos conseils me sont très précieux et vous en remercie infiniment de ces nouvelles précisions.

Je me permets s'il vous plait d'ajouter quelques éléments qui ont leur importance également dans ce dossier litigieux...

A la somme de 578 euros (équipements et accessoires: sacoches, casque, antivol et autres...), s'ajouter la somme de 1492 euros (vélo destiné au voyage) soit une commande totale de plus de 2000 euros...

Ma retractation avait été refusé par ce professionnel du cycle dont le magasin et l'atelier de réparation (prestation aussi proposée par ce professionnel) est situé en France avec une enseigne de vente sur internet, car des modifications avaient été faites à ma demande (changement du feu avant et des 3 plateaux avants du pédalier par des pièces neuves vendues en détail par ce même professionnel).

Malgré mes nombreuses demandes d'appliquer l'art. L. L221-28 du Code de la Consommation et donc de me rembourser la totalité des sommes versées à l'achat car ces modifications ne rentraient pas dans le cadre de cet article de loi, celui-ci les avaient toutes rejetées car modifications.

Je vous cite en partie l'art. L.221-28 du Code de la Consommation créé par [Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art. :](#)

" Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :  
3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés "

Aussi étonnant que cela puisse paraître, à l'intervention du Conciliateur de Justice, soit plus de 3 ans après, ce professionnel malgré de nouvelles tentives de biaiser et de tromper... (emails échanger ensemble à l'appui avec pour relais le Conciliateur de Justice qui précise d'ailleurs dans son contat de non-conciliation "suite à échange d'emails entre le professionnel et le particulier..."), acceptait ma rétractation et décidait finalement me rembourser la totalité de ma commande initiale, en précisant que les modifications faites avaient représentées 4h de main d'oeuvre soit 200 euros... Je présumais donc 200 euros x 2 pour remettre le vélo en l'état initial soit 8h de travail... Ce qui était une nouvelle fois, à mon sens, abusif (je ne manquais d'ailleurs pas de lui faire savoir par email) puisque le temps réel d'intervention passé par un professionnel du cycle sur ce type de vélo est de 1h (devis à l'appui joints à ma requête par deux autres professionnels du cycle).

Ce que je refusais donc puisque malgré avoir proposé à l'époque par téléphone de prendre en charge le coût de ses modifications, le professionnel refusé pour ces mêmes raisons déjà

évoquées...

Je supposais donc qu'il me faisait une espèce de "forcing" depuis tout ce temps pensant que je n'allais peut-être pas aller jusqu'au bout de ma démarche et demander le remboursement de ma commande par voie judiciaire...

Qui plus est, les accessoires d'un montant total de 578 euros pour lesquels, bien entendu, aucune modification n'avait été apportée, aurait dû m'être remboursé dans sa totalité sous 14 jours suite à ma rétractation le 15 août 2015... Soit au plus tard le 28 août 2015.

Ce Mr voudrait être payé pour son intervention et le temps passé pour ces modifications sur le vélo (je trouve cela tout à fait normal et suis donc entièrement d'accord avec cela) mais concernant les 578 euros qu'il était dans l'obligation de me rembourser au plus tard le 28 août 2015... Rien ne devrait lui en coûter !?

Voilà pourquoi aussi, je refusais sa proposition lors de la conciliation.

Je vous passe de nombreux éléments qui ont aussi une réelle importance suite à cet achat... Quoi qu'il en soit, à ce jour ce professionnel détient le vélo + accessoires + 2100 euros correspondant à leur achat réglé par virement bancaire le 06 août 2015...

Madame, Monsieur Ravenhs, auriez-vous s'il vous plait d'autres conseils à m'apporter ?

Gratitudes à vous.

Célesto

Par **ravenhs**, le **09/06/2019** à **19:38**

Re Célesto,

Je me garderai bien de prendre position sur le fond n'ayant pas tous les éléments ni les pièces en main. Toutefois quelques petites observations :

La question fondamentale de votre dossier c'est l'applicabilité ou non du 3/ de l'article L221-28 du code de la consommation.

En effet, si le juge estime que le 3/ ne s'applique pas ça signifie que le droit de rétractation pouvait s'appliquer et dès lors vous gagnez votre procès et le reste coule de source (obligation de restitution, majoration etc). Si le juge estime au contraire que l'on est dans le cadre de l'exception prévu au 3/, vous perdrez puisqu'on considérera que le délai de rétractation n'avait pas vocation à s'appliquer.

Il faut donc que vous tiriez la couverture à vous en argumentant sur la non application du 3/ de l'article L221-28 du code de la consommation ce qui permet de rendre applicable le droit de rétractation.

Pour ce faire, tous les arguments sont bons à prendre. Idéalement il faudrait rechercher de la

jurisprudence (décisions d'autres Tribunaux ou Cours ayant eu à statuer dans un cas similaire au votre et ayant statué dans un sens qui vous est favorable). C'est chronophage et difficile si vous n'avez pas de base documentaire digne de ce nom.

Ensuite deux arguments que vous pourrez utiliser pour convaincre le juge (ces arguments ne sont pas parfaits mais c'est un début).

Tout d'abord le 3/ de l'article précité est une exception. En effet le principe est que le droit de rétractation est ouvert pour tous les contrats conclus à distance et que par exception certains contrats en sont exclus (notamment ceux prévus au 3/). Cela emporte deux conséquences: d'une part, c'est à votre adversaire de prouver qu'on est bien dans le cadre de cette exception (la charge de la preuve lui incombe) et, d'autre part, il y a un principe général du droit selon lequel les exceptions sont d'interprétations strictes (jouer sur le terme personnaliser).

Deuxième argument : la ratio legis (L'intention du législateur). Le 3/ a été créé pour éviter que le professionnel se retrouve dans l'impossibilité de remettre en vente le bien après l'exercice par le consommateur de son droit de rétractation. C'est la raison d'être de ce texte.

Exemple : vous achetez une bougie de baptême à distance et vous la faites personnaliser avec le nom et la date de naissance du baptisé, si on vous permet de vous rétracter le professionnel restera avec la marchandise sur les bras et ne pourra pas la remettre à la vente puisque cet objet sera personnalisé. Pour éviter ça on a prévu le cas 3/ pour préciser que si l'élément est personnalisé le droit de rétractation n'est par exception plus ouvert.

Pour en revenir à votre cas, si vous démontrez que les modifications apportées ne sont pas définitives et que le bien pourrait être remis sans difficulté à la vente dans les conditions initiales, vous marquerez un gros point sur la non application du 3/ et par conséquent sur l'ouverture du droit de rétractation dans votre cas.

Ce ne sont que quelques idées, il y en a d'autres.

Bon courage dans l'arène judiciaire.

Par **Célesto**, le **09/06/2019** à **23:17**

Bonsoir Ravenhs,

Savez-vous que j'apprécie vous lire...?

Vous êtes réellement de très bon conseil, digne d'une personne ayant étudié, entre autre je présume, le droit de la consommation...

Pour ce qui est de vos conseils supplémentaires, c'est exactement mon objectif à travers ma requête de démontrer que l'alinéa 3/ n'a pas à s'appliquer dans cette situation puisque concernant le "confectionner..." il s'agit de "fabriquer.." tel pourrait le faire un professionnel cadreur (nous en trouvons encore en France), c'est à dire après différentes prises de côtes en fonction d'un individu, un vélo est fabriqué sur mesure selon les spécificités de son gabarit,

tel que pourrait l'être un costume monté par un couturier..

Concernant votre deuxième argument pour convaincre le juge et ce que je lui précisais dans une Mise en Demeure envoyée par LRAR en lien avec le "nettement personnalisé", je me cite:

" Vous souhaitez vous prévaloir de l'article L.121-20-2 3ème du Code de la Consommation.

Pour autant, il peut être invoqué que pour des biens étant irrévocablement personnalisés.

Dans notre hypothèse, il s'agit simplement de l'ajout de matériel que vous vendez en détail et qui peut être, tout aussi aisément qu'il a été monté par vos soins, démonté.

Dès lors, conformément à mon droit de rétractation, je vous mets en demeure de me rembourser etc ect.. "

Ce sur quoi je pourrai également m'appuyer, ce serait peut-être de démontrer qu'il ne s'agit pas d'une intervention inhabituelle par ce professionnel puisque un atelier de réparations au sein de son magasin... Donc, rien d'exceptionnel.

Ce qui est aussi en ma faveur je pense et ce sur quoi il me faudra aussi "jouer", c'est qu'il a toujours refusé mon droit de rétractation mais alors pourquoi donc l'avoir accepté suite à l'intervention du Conciliateur de Justice puisque mon droit ne pouvait être appliqué selon ce même professionnel....? (emails échangés à l'appui)

Pourquoi n'a-t-il pas maintenue sa position qu'il tenait depuis le début..?

Concernant d'éventuelles jurisprudences, j'ai bien tenté de chercher sur le net mais sans grands résultats... Effectivement sans base documentaire digne de ce nom...

Peut-être auriez-vous quelques conseils supplémentaires à ce propos...?

Je souhaitais déposer ma requête ce mardi 11 juin...

Je tiens également à vous préciser que cette commande a été passée par téléphone et que, bien que nul n'est censé ignorer la loi... Je n'ai jamais été informé du fait qu'un éventuel droit de rétractation ne pourrait s'appliquer si modifications (en l'occurrence celles qui ont été apportées à ma demande) et n'ai jamais lu ou coché les CGV avant achat.

La commande a d'ailleurs été réglée, non pas par carte bancaire via leur site internet mais par virement bancaire suite à l'envoi de leurs coordonnées puis de leur communication auprès de ma banque... (preuve à l'appui par document bancaire).

Ce professionnel dont j'avais réussi à obtenir le numéro de téléphone portable et entrer en contact avant demande de conciliation, me précisait que cela était mentionné dans les CGV du site bien que je lui disais ne pas les avoir lu, ni même coché de petite case: "accepte les CGV" puisque commande effectuée par téléphone et réglée par virement bancaire. De surcroît, celles-ci avaient été modifiées depuis...

Effectivement, je vous cite en partie les CGV en 2018 (copie d'écran faite)

"le droit de rétractation ne pourra être exercé en application de l'article L.121-20-2, notamment pour:

-les produits de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés, tels que notamment les pièces assemblées de l'acheteur..."

CGV en 2015 (copie d'écran également) idem sauf que "tels que notamment les pièces assemblées de l'acheteur..." n'était pas précisé...

C'est tout de même troublant, non ?

Le texte de Loi à en quelque sorte était détourné...

En a-t-il le droit ?

Qu'en pensez-vous Ravenhs ?

Un message un brin tardif... Je n'attendrais pas une réponse de vous ce soir...

Merci de votre aide et soutien. La solidarité fait aussi la "puissance" de l'être...

Et bien que je ne cesse de vous remercier, je le fais volontiers à nouveau pour le temps que vous accordez à la lecture de chacun de mes "petits" messages... Et de bien vouloir répondre à chacun d'eux.

Que cette aide accordée vous soit retournée et que vous en soyez récompensé.

Profonde gratitude à vous pour votre investissement sur ce forum.

Sincèrement,

Célesto

Par **ravenhs**, le **10/06/2019** à **11:18**

Bonjour Célesto,

Je vous rejoins sur l'argument tiré de ce qu'il ne s'agit pas d'une intervention inhabituelle, c'est un bon point.

De même, sur le fait qu'il a reconnu le droit de rétractation dans le cadre de la conciliation. Ce



n'est pas un argument juridique mais ça fera sans doute son petit effet auprès du juge.

Sur la question des bases documentaires, en gratuit il y a le site Legifrance (onglet Jurisprudence - puis Judiciaire). Le problème c'est que ce n'est pas très complet pour les décisions des juges du fond (décisions TI -TGI ou CA) et il est difficile de trouver des décisions de la Cour de cassation pour des litiges d'un montant de 2000€ car il n'est pas économiquement rentable d'aller jusqu'à là.

Il y a aussi le site Doctrine qui est très complet sur les décisions des juges du fond et vous aurez plus de chance de trouver un cas similaire au votre. Ce site est payant mais aux dernières nouvelles il proposait un essai gratuit de 7 jours. Si c'est toujours le cas ça vaut le coup, il faut juste penser à se désabonner avant la fin des 7 jours.

Sur la question des CGV, ça ne vaut strictement rien.

Les dispositions du code de la consommation sont d'ordre public cela signifie qu'on ne peut y déroger par contrat ou convention.

En cas de contrariété entre le code de la consommation et les CGV, c'est le code de la consommation qui prime. Il en résulte que les CGV ne peuvent pas prévoir des conditions plus restrictives que le code de la consommation pour l'exercice du droit de rétractation.

Tout le reste (CGV acceptées ou non etc) est juridiquement surabondant.

Après, le fait qu'il ait modifié les CGV après la survenance du litige témoigne d'un certain embarras de sa part. C'est un argument d'opportunité. Juridiquement les CGV contraires au code de la conso ne valent rien puisque ces dernières sont d'ordre public.

Ça me fait plaisir de vous donner un petit coup de pouce dans votre réflexion et je ne doute pas qu'un jour c'est vous qui rendrez ce coup de pouce à quelqu'un d'autre dans votre domaine de compétence. Je crois comme vous que c'est comme ça que l'on crée un cercle vertueux. Si vous avez d'autres questions, n'hésitez pas, je ferai au mieux pour y répondre et lorsque je ne sais pas j'ai l'honnêteté de le dire.

Bon courage

Par **ravenhs**, le **10/06/2019** à **11:32**

Petite précision j'ai oublié de vous donner l'article : L221-29 du code de la consommation pour le caractère d'ordre public.

Par **ravenhs**, le **10/06/2019** à **11:53**

Je me disais aussi que j'avais encore oublié de préciser un point : L'article L121-21-4 a été abrogé et est devenu l'article L 242-4 du code de la consommation. Visez ces deux articles dans votre requête pour prévenir toute difficulté.

Par **Célesto**, le **10/06/2019** à **15:27**

Bonjour Raevnhs,

Toujours présent par ici dans ma petite affaire... C'est très appréciable. Merci (le mot me semble de moins en moins puissant et approprié à ce que vous fournissez pour moi...)

J'aimerais tellement pouvoir vous rendre "l'appareil"... Ne sait-on jamais...?

Concernant la conciliation, ce professionnel n'écrivait pas clairement qu'il acceptait ma rétractation mais que je ne pouvais me rétracter sans au minimum proposer de régler les frais de personnalisation...

Ce qui à mon sens revient à dire que ma rétractation était possible si j'avais pris en charge ces frais...

Mais ceci remettrait-il en cause le bien fondé de ma rétractation...?

Pour réponse je lui précisais que je l'avais pourtant fait lors de mon appel téléphonique suite à rétractation et ajoutais toutefois que, quand bien même je ne l'aurais proposé, cela justifierait-il d'avoir refusé mon droit de rétractation. (je l'ai bien proposé à l'époque mais aucune trace écrite...)

De mon côté je pense avoir fait ce qu'il fallait et me suis bien rétracté.

Le fait de prendre à ma charge les frais de modifications n'auraient-ils pas dû être proposés par ce vendeur..?

Dans un de ces emails également lors de la conciliation il écrit et avance que uniquement la personnalisation représente 27% du prix du vélo soit 4h de main d'oeuvre en ajoutant que "cette personnalisation n'est donc pas légère"

Je comprends ce qu'il tentait d'écrire, qui plus est en justifiant une main d'oeuvre de 4h (au total 8h pour remettre le vélo à l'état initial!) alors qu'en réalité une heure est suffisante...

Son intervention serait "nettement personnalisé" au vu du soi-disant temps passé et pourcentage par rapport au prix du vélo....

Ce qui me semble important, c'est aussi que je puisse définir ce qu'est le "nettement personnalisé" et donc ce qui aurait pu l'être concernant ce vélo...

Auriez-vous peut-être quelques pistes et conseils supplémentaires s'il vous plait concernant ce point précisément ? Bien que le fait que ces modifications n'ont rien d'inhabituelles et exceptionnelles pour ce professionnel du cycle..

A ce titre, votre exemple dans l'un de vos premiers msg concernant des bougies avec prénoms gravés sont plutôt parlants...

Certains vélociste/cadreur propose cette petite fantaisie d'inscrire le prénom sur le cadre du

vélo...

Concernant légifrance, voilà ce que j'ai trouvé:

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriJudi.do?idTexte=JURITEXT000027208933>

La situation n'est pas similaire à la mienne mais s'en approche dans la forme...

Pensez-vous qu'il soit possible de citer ce pourvoi dans ma requête ?

Les éléments que je retiens de cette affaire sont:

"ces motos qui n'ont manifestement pas été fabriquées à la demande et en fonction des besoins du consommateur"

Ce que je vous précisais Ravenshs dans mon précédent message concernant l'alinéa 3 et "confectionné selon les spécifications de l'acheteur", ce n'est pas le cas dans notre hypothèse.

"affirmant néanmoins que les motos vendues par Mme Z...avec leur certificats d'immatriculation au nom des acquéreurs ne constituaient pas des biens personnalisés exclus du droit de rétractation motif pris de ce que l'immatriculation ne serait qu'une simple formalité administrative ne modifiant pas la nature ou la destination des véhicules"

Puis-je également m'appuyer dessus et dire que dans ma situation, cette personnalisation n'a pas modifiée la nature ou la destination du vélo ?

Cet autre pourvoi également:

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichJuriJudi.do?oldAction=rechJuriJudi&idTexte=JURITEXT000036584>

Ce que je retiens de celui-ci:

"Mais attendu, d'abord, qu'en retenant que les options relatives à la couleur de la carrosserie et à l'installation d'une alerte de distance de sécurité n'avaient fait l'objet d'aucun travail spécifique de la part du vendeur et ne suffisaient pas à faire du véhicule un bien nettement personnalisé au sens de l'article L. 121-21-8 du code de la consommation

Ce qui rejoint une nouvelle fois ce que je vous écrivais Ravenshs concernant le fait que ces modifications n'ont rien d'inhabituelles ou d'exceptionnelles pour ce vendeur de part une intervention spécifique étant donné qu'il dispose également d'un atelier de réparation et propose ce type de prestations au sein de son magasin.

Je vous avouerai que je suis un peu tendu et stressé au vu de toute cette situation et des

suites à venir dans "l'arène judiciaire"...

Un peu plus serein et rassuré à la lecture de vos messages et de ces deux pourvoi en cassations...

Je ne baisserai pas les bras, me reste à ordonner cela dans ma requête.. Encore un peu de travail et ne suis pas certain que cela sera bouclé pour demain...

Je suis toujours preneur de vos recommandations et conseils qui me sont si précieux.. Il faudra me donner la note de vos honoraires ! ;)

NB: Je vais aller faire quelques recherches sur le site Doctrine qui est effectivement propose un essai gratuit d e7 jours.

Je vous remercie Ravenhs et vous exprime ma profonde gratitude.

Célesto