



Justice photovoltaïque à PONTOISE : GLE CHAUFFAGE condamnée à rembourser son client

Commentaire d'arrêt publié le **05/12/2024**, vu **333 fois**, Auteur : [Grégory ROULAND - 06 89 49 07 92](#)

Le 8 juillet 2024, le tribunal judiciaire de Pontoise a rendu une décision significative dans une affaire où une société a refusé à l'un de ses clients d'exercer son droit de rétractation.

Le 8 juillet 2024, le tribunal judiciaire de Pontoise a rendu une décision significative dans une affaire opposant la SASU GLE CHAUFFAGE (Enseigne "*les Chauffagistes de France*") à un consommateur ayant exercé son droit de rétractation après l'installation d'une pompe à chaleur.

Ce jugement, qui sanctionne des pratiques commerciales contestables, soulève des questions importantes sur la protection des droits des consommateurs et les obligations des entreprises.

Contexte et faits

À la suite d'un démarchage à domicile, un consommateur a commandé une pompe à chaleur air/air pour un montant de 20 900 €. Après installation et le paiement de 18 900 €, il a décidé de se rétracter, un droit reconnu par l'article L.221-18 du Code de la consommation pour les contrats conclus hors établissement. L'entreprise, cependant, n'a pas pris en compte cette rétractation, encaissant le paiement malgré la réception de la demande.

Le droit de rétractation en cause

Le tribunal a confirmé que le consommateur avait exercé valablement son droit dans les délais légaux. Les preuves fournies par le consommateur, notamment des bordereaux de rétractation et des courriers recommandés, ont démontré que GLE CHAUFFAGE avait ignoré ces démarches. Conformément à la législation, cette rétractation impose la restitution des sommes payées et, dans ce cas précis, le démontage et l'enlèvement du matériel à la charge de l'entreprise.

Les sanctions infligées

Le jugement a ordonné :

1. **Le remboursement intégral** de 18 900 € par GLE CHAUFFAGE à son client
2. **Le démontage et l'enlèvement** de la pompe à chaleur, aux frais de GLE Chauffage, avec une astreinte de 50 € par jour en cas de retard.

3. **Des dommages-intérêts** de 500 € pour le préjudice subi.
4. **Une indemnité de 3 000 €** pour les frais de justice, conformément à l'article 700 du Code de procédure civile.

Analyse

Le tribunal a insisté sur l'obligation de bonne foi contractuelle (articles 1103 et 1104 du Code civil) et sur le caractère d'ordre public du droit de rétractation. Le refus de remboursement, combiné à une résistance abusive, a pesé lourd dans la condamnation de la venderesse.

Cette affaire met en exergue l'idée que, même si les entreprises respectent les aspects techniques (installation et livraison), elles ne peuvent ignorer les droits fondamentaux des consommateurs.

Cette décision constitue donc un rappel fort aux acteurs de la transition énergétique : le **respect des droits des consommateurs n'est pas optionnel !**

En conclusion, cette affaire met en lumière les protections accordées aux consommateurs tout en adressant un message clair aux entreprises sur l'importance de respecter leur droit de se rétracter.

Me Grégory ROULAND - avocat au Barreau de PARIS

Tél. : 0689490792

Mail : gregory.rouland@outlook.fr

Site : <https://sites.google.com/view/gregoryrouland/accueil>