



Probleme avec Movinga (demenageur contacté par le net)

Par **Hachlaf Najoua**, le **26/09/2018** à **10:17**

Bonjour

Je me permets de venir vers vous car je suis en litige avec une société de deménagement et j'aimerais savoir si je suis en tord ou pas.

En date du 18.09.18 j'ai fais une demande de devis via internet, la société concerné m'a appelé à 13h38 et j'ai accepté le devis pour un deménagement prévu en novembre. J'ai reçu un mail de confirmation avec les conditions generale de vente apres l'appel telephonique soit à 14h02.

Lundi 24.09 j'ai dû faire une demande d'annulation car finalement je ne pourrai avoir l'appartement en novembre. A l'heure actuelle la société me demande 20% du tarif car je ne beneficie pas de delai de retractation.

C'est effectivement ecrit danq le mail que j'ai reçu mais je ne le savais pas lorsque j'ai accepté le contrat par téléphone.La conseillere telephonique c'est bien gardé de me prévenir.

Est ce que je suis en droit de refuser le paiement de 20% pour manquement au droit à l'information de façon claire et explicite lors de l'appel telephonique?

Je vous avouerai que je me sens arnaqué car je n'ai pas d'autre choix que d'annulé le deménagement pour le moment et être prélevé d'une somme alors que je les ai prevenu 6jours après (week end inclu)

merci

Par **Philp34**, le **02/10/2018** à **07:35**

Bonjour Hachlaf Najoua,

Dans le cadre d'un contrat de déménagement, au vu du 12° de l'article L221-28 du Code de la consommation, **le droit de rétractation ne peut être exercé pour des services de transports de biens.**

Dans le cadre d'un contrat conclu à distance, au vu de l'article L221-11 du même Code, **le professionnel doit fournir au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations qui sont renvoyées à l'article L221-5 ou les met la disposition du**

consommateur par tout moyen adapté à la technique de communication utilisée.

La question est donc : quelle est cette information essentielle qui en l'espèce, doit ou aurait dû vous être communiquée et qui doit ou devrait vous permettre de vous opposer à cette société de déménagement ?

Le 5° de l'article 221-5 du Code de la consommation précise que :

Préalablement à la conclusion d'un contrat de vente ou de fourniture de services, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

-Lorsque le droit de rétractation ne peut être exercé en application de l'article L. 221-28, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficie pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation.

La boucle est ainsi bouclée.

Outre ce faire valoir, le contrat peut contenir une clause portant sur le cas de force majeure comme pourrait l'être, celui du report de la date de location de votre prochain logement si ce motif est réel et/ou que la société de déménagement se refuse à ce report.