



Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir
BP 217 - 13607 Aix-en-Provence cedex 1
www.ufc-aix.com – aixenprovence@ufc-quechoisir.org

Tél. : 04 42 93 74 57 - Fax : 04 42 27 73 92

Les cuisinistes : à quelle sauce vont-ils vous manger ?

L'achat d'une cuisine équipée est un investissement pour lequel on ne s'attend pas à se retrouver avec des placards à deux sous ; alors un conseil : méfiance.....

Le marché des cuisines équipées semble tailler sur mesure pour l'arnaque : devis complexes, factures substantielles, acheteurs en peu perdus et clientèle pléthorique.

Deux fois moins équipés que leurs voisins européens, les Français se ruent en effet depuis quelques années sur les cuisines intégrées. Et la concurrence fait rage sur ce marché en or.

L'arnaque est bien huilée : après avoir déterminé avec vous la cuisine de vos rêves, le vendeur vous annonce un tarif faramineux. Hors de prix ? Pas de panique... Prétendu anniversaire du magasin, soi-disant promo spéciale, arrivée impromptue du directeur commercial de la marque ...il se trouve que ce jour-là, à titre exceptionnel, le vendeur peut proposer une ristourne de 20 à 40%. Persuadés de faire l'affaire du siècle, les clients se précipitent pour signer...au prix normal bien sûr, puisque tout n'était que mise en scène !

Autre mésaventure : un couple invite un vendeur de cuisine chez eux. Après des heures de discussion, le couple finit par signer un bon de commande pour une cuisine. Quand le vendeur propose de finir le bon le lendemain, les piégés acceptent... Le lendemain, le vendeur, livré à lui-même, s'empresse de cocher la case « fait en magasin ». Bilan des courses : le couple n'a pas pu profiter du délai de rétractation de 7 jours prévu lors des ventes à domicile.

Une fois la commande passée, les ennuis continuent. Théoriquement, le Code civil prévoit que l'acheteur peut refuser la livraison si les éléments reçus ne sont pas conformes à ce qui était prévu. Encore faut-il pouvoir les contrôler ! Malins, les cuisinistes délèguent souvent le transport à un sous-traitant ultra pressé, qui ne laisse pas le temps au client d'ouvrir tous les cartons.

Reste l'étape des travaux...La plupart du temps, les commerciaux qui dessinent le plan ne sont nullement formés aux subtilités électroménagères, et moins encore à l'architecte d'intérieur. Ils conçoivent votre nouvelle cuisine sans se préoccuper de la position des arrivées d'eau, de gaz ou d'électricité. Poseur et vendeur, déjà payés, se renvoient la balle.

Pour éviter ce genre de pièges, le SNEC, Syndicat national équipement de cuisine, incite ses membres à proposer des contrats prévoyant que 10% de la facture soient réglés après les travaux. Le gardien garde ainsi un moyen de pression. L'ennui, c'est que seule une minorité de magasins ont adopté cette pratique...

Afin d'éviter ces nombreux pièges, nous vous recommandons de vous tourner vers un cuisiniste avec lequel vous signerez un contrat « approuvé ». Ce type de contrat, créé par le SNEC et par des associations de consommateurs, offre différentes garanties au consommateur. En effet, selon ce contrat, le vendeur de cuisine doit notamment proposer une fiche découverte de ses besoins et une première esquisse de projet d'après les dimensions de la pièce communiquées par le client, une offre de prix de fournitures (distincte du bon de commande) incluant le détail des services de conception du projet...

Pour tous renseignements complémentaires :

SNEC (Syndicat National
de l'Équipement de la Cuisine)
10, rue du Débarcadère
75852 PARIS CEDEX 17

Tél. : 01 40 55 13 75 -
Fax : 01 40 55 13 77
www.shec.org

Marion Pasquet

Chronique de janvier 2007