



Arnaque site de vente en ligne ?

Par QuattyIV

Bonjour,

Je vous écris pour vous demander de l'aide.

Je rencontre des déboires avec un vendeur en ligne - je tairai son nom -.

J'ai procédé le 22/12/21 à un achat sur son site Internet. J' ai acheté un meuble TV (un meuble principal d'1m80, celui qui supporte la télévision, et ses 2 étagères).

J'ai reçu le meuble avec 2 mois de retard.

Le vendeur m'a envoyé, la veille de la réception du colis, la procédure à mettre en ?uvre pour valider la réception du colis.

Il était indiqué sur celle-ci que je devais déballer le colis sous les yeux du livreur, compter le nombre de colis et les marquer sur le bon de livraison.

J'ai bien reçu le colis le jour prévu.

Le livreur ne m'a pas laissé le temps de vérifier le contenu. Lorsque je lui ai signifié qu'il devait rester avec moi 15 minutes pour vérifier le contenu (le vendeur m'avait indiqué que le livreur avait pour obligation légale de rester 15 minutes avec la personne livrée), il n'a pas souhaité rester et est parti.

J'avais entrepris de déballer le carton pour vérifier le meuble, mais je me suis planté un couteau dans la main, j'ai eu 1 point de suture. Je me doutais que je n'arriverais pas dans l'immédiat à m'occuper de mon meuble, alors je suis allé chez le médecin pour qu'il me recouse. Il m'a fait une ordonnance justifiant de mon état. Je lui ai demandé ceci au cas où le vendeur me causerait des soucis.

Le temps que ma main guérisse, il s'était écoulé 8 jours.

Une fois ma main remise, j'ai déballé le meuble et l'ai monté.

Je me suis alors aperçu qu'il y avait certaines parties abîmées, notamment les portes. Le meuble est clairement avarié.

Lorsque je contacte le service client, il me balade en ne répondant pas à mes mails, en prétextant qu'ils n'ont pas reçu mes mails et mes photos, etc...

Lorsque je leur dis que je vais saisir un médiateur de justice, ils m'indiquent que dans la « procédure de bonne réception du colis » qu'ils m'ont envoyée, il est indiqué que je dispose de 24 heures pour les prévenir si les articles étaient endommagés (ceci afin qu'ils puissent faire jouer leur assurance auprès du service de livraison).

Comme je les ai prévenus au bout de 8 jours en raison de ma main « immobilisée », ils refusent de me renvoyer les parties du meuble qui sont endommagées.

Je suis en litige avec eux...

J'ai appelé le service client qui m'indiquent qu'ils ont l'habitude des clients comme moi, et que j'ai beau aller devant le tribunal, je ne suis pas celui qui gagnera, etc...

Votre aide, s'il vous plaît...

Merci.

Cordialement.

Par ESP

Bonjour

Votre cas est si particulier, que je vous invite à contacter une association de consommateurs.

Par QuattyIV

Merci à vous.

Par tactac67

Comme dit précédemment, allez consulter une association.

Par contre le vendeur ne peut pas vous obliger à déballer devant le livreur en période covid étant donné que selon les dispositions de l'article 22 du décret du 29 octobre 2020 ce dernier doit limiter les contacts avec vous et vous disposez, selon le même article, à défaut de délai contractuel plus long, jusqu'au jour ouvrable suivant midi pour émettre des réserves.

Par contre si le défaut ne vient pas du transport (bois pourri par exemple), vous pouvez très bien faire valoir la garantie légale de conformité auprès du vendeur (L217-4 et suivants du code de la consommation).

C'est tout ce que je peux vous dire.

Par QuattyIV

Merci pour votre réponse, Tactac.

Lorsque j'indique au vendeur que puisqu'il n'a pas répondu à mes mails lui indiquant les défauts des parties du meuble endommagée, et que j'escomptais à la résolution du litige avec lui ? je n'ai pas pu user de mon droit de rétractation.

Lorsque j'indique cela au vendeur, il m'indique : « Cela n'est pas mon problème. Si vous vous étiez aperçu que vous ne receviez pas de réponse de notre part, vous n'aviez qu'à nous envoyer un mail explicitant votre souhait de vous rétracter afin de vous prémunir sur le plan légal. »

Pouvez-vous m'expliquer exactement ce qu'est la « garantie légale de conformité » ?

Merci.

Par tactac67

Si les 14 jours suivant la livraison sont passés, c'est trop tard pour le délai de rétractation.

Pour la garantie légale de conformité (GLC), je vous invite à lire les articles L217-4 à L217-13 du code de la consommation puis la taper sur google et de lire soit l'article de la DGCCRF, soit celui de l'INC.

En gros, tout vendeur vous doit 2 garanties légales, la garantie légale des vices cachés (1641 à 1648) du code civil, plutôt difficile à mettre en oeuvre étant donné qu'il appartient au client de prouver que le défaut est antérieur à l'achat et la

GLC. En gros la GLC vous couvre 2 ans sur tous les défauts de conformité pouvant survenir après l'achat ou livraison. Le consommateur N'A PAS A APPORTER LA PREUVE, et le défaut est supposé exister avant la vente.

Le consommateur choisit entre réparation et échange, mais le vendeur aura le dernier mot si l'option choisie est manifestement trop chère par rapport à l'autre.

Le vendeur aura ensuite 1 mois pour s'exécuter sans quoi le consommateur pourra dénoncer le contrat, rendre l'objet et se faire rembourser la totalité des sommes payées ou le garder et se faire rendre une partie de la somme.

Et sa mise en oeuvre doit se faire SANS FRAIS pour le consommateur (pas de retour à payer).

Dans votre cas, je ne sais pas si par exemple le bois est pourri, ou si vous vous êtes juste fait avoir avec les réserves et le droit de retractation mais c'est une piste à explorer. Le vendeur vous enverra sûrement balader, vous pourrez ensuite saisir le médiateur à la consommation qui est également une procédure gratuite.

Si vous décidez d'appliquer la GLC, une association pourra vous aider, sinon il y a des lettres types sur le site de l'UFC que choisir.

Par QuattyIV

Merci pour vos réponses complètes !