



Help : produit reçu abîmé alors que vendu comme neuf

Par RomKoko

Bonjour,

En début d'année, j'ai acheté une paire d'enceintes acoustiques auprès d'un commerçant français spécialisé ayant pignon sur rue.

Ces enceintes sont un modèle d'exposition, dont il m'assure, par mail (mais sans photo ni vidéo), quelles sont, je cite, en "état nickel". Il y a d'ailleurs eu plusieurs échanges mail, pour la négociation du tarif notamment.

Le 11 janvier, le commerçant m'adresse une photo du colis prêt à partir.

Paiement effectué par virement bancaire. Les enceintes arrivent le 18/01 par transporteur, 48h après leur expédition.

Les colis, au nombre de 3 (1 petit carton pour les supports à placés sous les enceintes, et 2 très lourds cartons (1 par enceinte)) sont bien emballés et, si les cartons ont de petites traces dans les angles et si le suremballage en plastique noir présente bien quelques déchirures, il n'y a rien d'anormal : les cartons ne sont pas percés, ni enfoncés, ni déchirés. J'accepte donc les colis.

Par manque d'espace chez moi et dans l'attente de la vente de mes précédentes enceintes, je remise les colis chez moi. Vente faite, je les déballe le dimanche 21 janvier, soit 72h après réception.

Et très mauvaise surprise : les enceintes ont plusieurs traces et impacts. Elles fonctionnent normalement, mais esthétiquement, elles sont très loin d'un état "nickel" et ont clairement pris des chocs, y compris sur la face avant.

J'ai évidemment alerté immédiatement le commerçant par mail, en ne pouvant m'empêcher de me montrer suspicieux à son égard, ce qu'il n'a pas bien pris du tout.

J'ai notamment invoqué la non conformité, ce à quoi il a répondu, je cite : "Il n'y a pas de non conformité compte tenu du fait que vous n'avez fait aucun commentaire lors de la réception, ni pour me dire qu'elles étaient arrivées, ni pour commenter l'état. Et je devrais accepter pour argent comptant que, 4 jours après, vous élevez des objections ? Non."

Quels sont mes recours possibles, que puis-je faire "dans mon bon droit" ?

Je suis écoeuré, c'est un achat passion extrêmement onéreux...bref. Dégoûté.

Merci par avance pour votre aide.

Cordialement,

Romain

Par Isadore

Bonjour,

Il a être compliqué de démontrer que ces enceintes ont été livrées endommagées.

Vous pouvez exercer votre droit de rétractation, avec les frais de retour à votre charge sauf stipulation contraire dans les conditions de vente.

Mais sinon, les dégâts étant d'ordre esthétique, il n'y a pas de garantie à faire jouer et il vous appartient de prouver que les objets ont été endommagés avant leur réception. Je suppose que vous ne les avez pas déballés devant témoins ?

Par RomKoko

Bonjour Isadore, et merci pour votre prompt retour qui appelle de ma part de nombreuses questions.

J'ai pensé au droit de rétractation, mais le commerçant ne pourra-t-il pas, à réception du colis, indiquer que les enceintes sont abîmées, qu'il les a envoyées en état neuf, et donc qu'à se titre il ne me rembourserait pas ?

Vous indiquez que, du fait que les dégâts sont esthétiques, il n'y pas de garantie à faire jouer : cela vaut aussi pour la non-conformité ?

Vous indiquez enfin qu'il m'appartient de prouver que les objets ont été endommagés avant leur réception. Dans le cadre de la non-conformité (ou de tout autre garantie), la charge de la preuve ne revient-elle pas au vendeur / expéditeur ?

Et en effet, je n'ai pas déballé les enceintes devant témoin ni n'ai filmé l'action...

Merci encore,