



Le vendeur professionnel a-t-il le droit de me contraindre au rem

Par RedHawk

Bonjour,

J'ai commandé sur un site de e-commerce fiable (pas ma première commande) une armoire. J'ai reçu trois colis, et n'en ai déballé sans poursuivre car dès l'ouverture de ce dernier, une des planches était cassée.

Je réussis, non sans galérer un peu (comme je suis surpris et vous aussi ?????...) à contacter le SAV. Je demande dans l'idéal à faire remplacer la commande par une nouvelle, sinon à me faire rembourser, normal. À ma grande surprise, le SAV me propose à la place de déballer TOUTE la commande, prendre en main la notice et vérifier l'intégralité des éléments qui composent la commande et de noter ensuite tous les éléments endommagés après quoi le fournisseur me renverra neufs, uniquement les éléments endommagés.

Et il y a là selon moi un gros problème : j'ai payé pour recevoir quelque chose de conforme. Si la commande est défectueuse, pourquoi devrais-je jouer l'employé logistique dans mon petit appartement déjà encombré par ces énormes colis. Je trouve cela limite inadmissible sans oublier que j'écris ces lignes sans m'être encore confronté au SAV à la suite de cet e-mail qui pourra (je ne serai même pas étonné) me demander des preuves, des photos, des échanges de mails, encore des e-mails, attendre de recevoir les nouvelles planches, transporter les éléments endommagés pour les jeter louer un camion même et j'en passe...

Est-ce normal ? Quels sont mes droits ? Quel est leur devoir ?

Merci d'avance, vraiment !

Par RedHawk

Désolé ! J'ai copié collé un titre soigneusement préparé dans mes notes mais n'ai pas remarqué la limite de caractères. Le voici en entier : Le vendeur professionnel a-t-il le droit de me contraindre au remplacement des éléments cassés en cas de commande reçue endommagée.

Par Rambotte

Notez que votre premier message, lui aussi, n'est pas terminé.
Il est possible de l'éditer pour le compléter, à l'aide du lien "Modifier mon message".

Par RedHawk

Bonjour et merci pour votre réponse. J'étais persuadé d'avoir inclus un lien dans mon message vers une capture d'écran de mon message. A-t-il été supprimé ?

Par RedHawk

Je viens de mettre à jour mon 1er message, est-ce-que cela a fonctionné ?

Par Isadore

Bonjour,

Si seuls certains éléments sont endommagés, vous ne pouvez exiger du professionnel qu'il paye le retour des éléments fonctionnels et l'envoi d'un nouveau meuble dans son entier. Ça c'est normal, et si le commerçant veut vous embêter il

pourra exiger la preuve que les éléments ont été livrés endommagés.

Vous pouvez exiger qu'ils vous débarrassent à leurs frais des éléments endommagés. Ce n'est pas à vous de payer pour ça.

L'autre solution est d'exercer votre droit de rétractation, sachant que le retour serait à vos frais sauf conditions de vente plus favorables.

Par RedHawk

Merci pour votre réponse et, quelle réponse ! Dire que j'étais à deux doigts de baisser les bras et aller dans leur sens...

Sérieusement, la loi n'a pas l'air de s'appliquer de la même façon chez tout les vendeurs comment peuvent-ils oser ? Savez-vous où je peux m'appuyer ? Trouver les textes qui justifient ce que vous avancez ou, pourriez-vous les citer ?

Cette situation m'embête mais que voulez-vous je suis une tête dure. Je ne plaisante pas, ce n'est pas l'argent qui me fait autant refuser cette proposition, mais mes principes : je déteste qu'on me la fasse à l'envers et je ne les laisserai pas non plus continuer avec d'autres consommateurs.

Par ailleurs je n'avais aucune idée du fait qu'il était même possible d'exiger ne serait-ce que de débarasser ce qui est endommagé.

Je leur ai déjà fait part de mon mécontentement, pensant simplement jouer la carte du client insatisfait. Mais grâce à vous je pourrais apporter des justificatifs pour ma défense.

Concernant la preuve des éléments endommagés, les autres colis n'ont même pas été ouvert. En effet je m'attendais à un problème avec le SAV mais disons que même cette justification ne leur suffit pas. Les colis étaient intacts, comment aurais-je pu le deviner ? Le carton est un matériau souple, mais pas le "bois".

Dans l'attente de votre réponse, encore merci.

Par Isadore

Pour l'obligation de délivrer un bien conforme, vous avez plusieurs articles du Code de la consommation :
[url=https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA000044130262/#LEGISCTA000044130265]https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA000044130262/#LEGISCTA000044130265[/url]

Pour l'obligation de vous débarrasser sans frais des éléments non conformes :
[url=https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000044142554]https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000044142554[/url]
[url=https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000044142610]https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000044142610[/url]

Le gros problèmes des livraisons à domicile sans réserves émises lors de la livraison, c'est de prouver que les biens ont été livrés endommagés, sauf à les déballer devant un commissaire de justice ou des témoins fiables.

Théoriquement parlant, il faut déballer tous les articles devant le transporteur pour pouvoir émettre des réserves avant de signer le bon de réception. Sauf qu'il est rare de pouvoir retenir le livreur, et que le séquestrer est un délit.

Il est donc dans l'intérêt du client d'être "raisonnable" si le vendeur est accepte de prendre la responsabilité du dommage. Sinon on peut partir sur des mois de conflit, où le client oppose la non conformité au vendeur qui réplique qu'il n'est pas responsable de la maladresse du client qui a abîmé un bel article tout neuf. Dans votre cas, un bon compromis me semblerait d'accepter le simple remplacement des pièces endommagées, le livreur remportant les pièces cassées. Une fois le meuble livré "conforme", vous demanderez un geste commercial en ressortant le désagrément causé par le retard et l'encombrement.

En cas de litige insoluble, le professionnel doit tenir à votre disposition les coordonnées du médiateur de la consommation dont il dépend. C'est gratuit pour le consommateur :
[url=https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso]https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso[/url]

Par RedHawk

Merci beaucoup pour votre réponse. J'utiliserai les liens pour me défendre si l'on me refuse une autre solution car je

suis pour l'instant dans l'attente d'une réponse du SAV après avoir exprimé mon mécontentement comme je le disais.

À propos des réserves, je ne pouvais pas en émettre car le colis était intact. Et puis retenir les livreurs c'est impensable vraiment ; j'ai besoin de vérifier parfaitement ma commande. On ne parle pas de les retenir seulement 5mn... c'est toute une logistique et du temps qu'ils n'ont pas. Par ailleurs imaginez que je loupe un détail, ça arrive bien plus souvent qu'on ne le croit !

Je note le compromis que vous proposez, même si actuellement et vu le temps perdu je n'ai plus très envie de m'embêter et presque envie de les contraindre habilement à me rembourser. D'autant plus que je considère avoir bien fait les choses et n'avoir rien à me reprocher. Mais je serai sympathique une ultime fois et irait probablement dans ce sens, tout dépend de leur réponse.

Une dernière chose : je sais que vous êtes bénévole, vous et peut-être d'autres utilisateurs et j'apprécie sincèrement l'aide que vous m'apportez à travers vos réponses vous n'imaginez pas à quel point vous pouvez sauver le quotidien d'utilisateurs comme moi. Auriez-vous une cagnotte en ligne ? Un paypal ?

Un petit geste de ma part pour lequel j'insiste et peut-être cela pourra-t-il inciter d'autres utilisateurs à adopter cette habitude.

Merci !

Par Rambotte

Et à mon avis, il ne faut pas croire que la loi va rentrer dans des détails tels que le remplacement du colis en son entier ou simplement des pièces défectueuses.

Par Isadore

Bonjour,

et presque envie de les contraindre habilement à me rembourser

Vous pouvez essayer, mais la loi pousse le commerçant à privilégier la réparation (plus exactement la "mise en conformité"). Il n'y a que quand le produit n'est pas réparable ou remplaçable sous trente jours "sans inconvénient majeur pour lui" que le client peut exiger un remboursement.

[url=https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000044142554]https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000044142554[/url]

Le consommateur peut normalement choisir entre le remplacement et la réparation, mais le commerçant peut refuser si c'est trop cher et partir sur une autre option :

[url=https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000044152610]https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000044152610[/url]

Toute solution non amiable prendra quelque mois minimum, des années si ça va en justice. D'où mon conseil d'éviter l'affrontement si c'est possible.

Auriez-vous une cagnotte en ligne ? Un paypal ?

Non, il y a une entreprise qui finance le forum, vous pouvez trouver ses coordonnées dans les mentions légales.

Les bénévoles sont heureux de rendre service et d'enrichir leurs connaissances. Pour le bon exemple, la courtoisie suffit, on a parfois des gens qui ont des lacunes dans ce domaine.

Si vous voulez soutenir les droits des consommateurs, vous pouvez adhérer ou donner à une association de consommateurs. L'adhésion vous donne droit à une assistance juridique sans frais pour un certain nombre de dossiers par an ET permet de soutenir leur action.

Par RedHawk

Re,
j'ai reçu une réponse :

le SAV propose la récupération et remboursement pour 30? environ et la mise en conformité comme vous décrivez. Je vais donc devoir suivre la méthode proposée en notant les éléments endommagés pour un nouvel envoi. Je ne leur ai pas parlé de récupérer les éléments à jeter pour l'instant. S'il y en a peu, je débarrasserai moi-même, sinon je leur renverrai un mail.

Merci pour votre aide à tous les deux, vraiment.