

# Réception d'un produit non conforme



En cas de vente à distance ou de commande en magasin de produits encombrants, la livraison est une étape incontournable. Elle n'est pas pour autant sans causer de soucis, et certaines précautions s'imposent.

## BIEN PRÉPARER SA LIVRAISON

Lors de la livraison d'une commande, il faut absolument procéder au contrôle de l'état du colis et de son contenu, et cela même si le livreur fait pression pour que vous signiez le bon de livraison. C'est un droit que le professionnel ne peut vous refuser.

Si le livreur refuse ce contrôle et que vous souhaitez tout de même réceptionner le colis, il faudra mentionner sur le bon de livraison le refus de ce dernier de vous le permettre.

Les mentions de réserves générales de type « sous réserve de déballage » n'ont aucune valeur légale. Il faudra donc émettre des réserves précises, définir les produits manquants ou les dégradations.

Si vous acceptez le colis après avoir annoté les dégradations constatées sur le bon de livraison ou si l'on ne vous a pas permis de vérifier son contenu et que vous constatez que les produits sont incomplets ou dégradés, il convient d'envoyer impérativement une lettre recommandée avec accusé de réception **dans les 3 jours suivant la livraison à la société de livraison.**

### ■ Je n'ai pas fait de réserve et le produit est dégradé

Si vous n'avez pas fait de réserve lors de la livraison ou n'avez pas confirmé les dégradations dans les trois jours de la livraison, vous ne pourrez plus vous retourner vers le transporteur. Mais vous aurez toujours la possibilité de vous retourner vers le vendeur pour demander un échange sur la base de la garantie légale de conformité. Il faudra lui signaler les dégradations constatées dans les plus brefs délais.

### ■ Le produit n'est pas conforme à la commande ou est défectueux

Si, après ouverture, vous constatez que le produit n'est pas conforme à la commande (produit différent...) ou qu'il est défectueux, vous pouvez exiger du professionnel son remplacement sur la base de la garantie légale de conformité ; les frais de remplacement (retour du produit notamment) sont à la charge du professionnel.

## LA GARANTIE LÉGALE DE CONFORMITÉ :

La garantie légale de conformité, issue d'une ordonnance de février 2005, prévoit que dès lors que le produit est non conforme, ce qui comprend la panne, le consommateur peut exiger la réparation ou l'échange. Au-delà de 1 mois sans traitement de sa réclamation (notamment réparation qui dure depuis plus de 1 mois), le consommateur peut exiger le remboursement du produit. L'ensemble des coûts notamment de réparation et d'échange sont à la charge du professionnel. En effet, la Cour de justice de l'Union européenne a dit pour droit que la directive conduit à exclure « toute prétention financière de la part du vendeur dans le cadre de l'exécution de son obligation de mise en conformité du bien sur lequel porte le contrat » (Cf. CJUE aff. - C-404-06, 17 avril 2008).

Cette garantie peut être invoquée dans les 2 ans de la délivrance du bien, mais dans les 6 premiers mois, le défaut constaté est présumé exister au jour de la délivrance. Au-delà, il faudra démontrer l'existence du défaut de conformité par le biais d'une expertise.



## LETTRE TYPE

*Pour personnaliser votre lettre type, allez sur le site [www.clesdelaconso.org](http://www.clesdelaconso.org)*

### **Objet : Mise en demeure de rembourser**

Lettre recommandée avec accusé de réception

Madame, Monsieur,

J'ai retourné un [définir le produit] sous le n° [numéro de retour généralement demandé et fourni par les sites de vente par correspondance] le ... au Service après-vente, ce dernier étant défectueux lors de la livraison. Ce produit a été acquis le ... auprès de votre société pour un montant de ... €.

À ce jour et malgré plusieurs prises de contact avec le service client, l'appareil ne m'a toujours pas été retourné, en violation du délai légal de 1 mois défini par l'article L.211-10 du code de la consommation, et aucune solution ne m'a été proposée durant ce délai.

Par ailleurs, je vous rappelle que, conformément à l'article L.211-11 du code de la consommation, vous devez procéder au remboursement de l'ensemble des frais occasionnés par le défaut de conformité [détaillez les frais de retour de l'appareil, frais de la lettre recommandée], soit un montant de ... €.

En conséquence, à défaut de remboursement sous huitaine, je saisirai la juridiction compétente pour obtenir la résolution de la vente sur le fondement de l'article L.211-10 du code de la consommation, sans préjudice de dommages et intérêts.

Vous devez de ce fait considérer cette lettre comme une mise en demeure de nature à faire courir tous délais, intérêts et autres conséquences que la loi et les tribunaux attachent aux mises en demeure.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

Signature

Pour toutes informations complémentaires, aide et conseils,  
vous pouvez vous adresser à l'une de nos associations locales situées près de chez vous.

Vous trouverez leurs coordonnées sur notre site Internet :

[www.quechoisir.org](http://www.quechoisir.org)