



Recours client en cas de produits arrivés cassés

Fiche pratique publié le 28/11/2011, vu 18787 fois, Auteur : [Chris 37](#)

Recours clients en cas de produits livrés cassés

Dans cette situation, nombreux sont les sites marchands qui refusent tout recours au client qui n'a pas ouvert le colis devant le transporteur. Il est même possible de lire des CGV qui refusent explicitement la possibilité de recours et "droit de retour" lorsque le constat des anomalies n'a pas été exprimée devant le livreur.

...la non émission de réserves de la part du Client signifie que le produit livré est réputé satisfaisant et ne pourra faire l'objet d'aucune contestation ultérieure. Par exemple, le Client ne pourra pas émettre de réserve à X après le départ du transporteur, même si le colis n'a pas été ouvert en présence du transporteur...

Lors de la réception d'un colis, vous devez donc vérifier une éventuelle anomalie : produit abîmé, non-conformité du produit, absence d'une partie de la commande, colis vide ! Il est donc nécessaire d'ouvrir le colis devant le transporteur. La vérification de la marchandise est une étape importante. La mention "sous réserve de déballage" n'a pas de valeur juridique. Si une anomalie est constatée, il faut refuser le colis et en informer le marchand dans les 48 heures, si nécessaire par courrier recommandé avec A/R. Si le livreur refuse d'attendre le déballage complet de la marchandise, il faut l'indiquer clairement sur le bordereau avant de le signer.

Que faire si un objet a été cassé pendant le transport mais qu'il n'a pas été possible d'en faire le constat devant le transporteur ?

Commencez par relire les conditions générales de ventes (CGV) que vous avez acceptées lorsque vous avez réalisé votre achat. Il est possible que le marchand indique la démarche à suivre dans cette situation. S'il précise qu'il n'accepte aucun recours, vous pouvez malgré tout réclamer un droit au retour.

En effet, la justice a déclaré illégales les CGV qui interdisent les recours lorsque le colis n'a pas été ouvert devant le transporteur.

La loi donne en effet un délai de 3 jours pour signifier au livreur et au marchand les anomalies constatées à l'ouverture ou à l'usage du produit. Vous devez envoyer les courriers en recommandé avec accusé de réception.

Jurisprudence - Affaire "Père Noël"

Tribunal de Grande Instance de Paris, Jugement du 4 février 2003

Sur la clause relative aux réserves sur la conformité du bien livré

Attendu que l'article 10 des conditions générales stipule que :

"En cas d'avarie ou de non conformité, l'acheteur formule ses réserves avec précision et clarté sur le bon de livraison, dont un double est adressé par la poste ou par le transporteur au vendeur. A cet égard, il incombe à l'acheteur de vérifier le contenu, la conformité et l'état du produit lors de la livraison. Cette vérification est réputée avoir été effectuée dès lors que l'acheteur, ou une personne autorisée par elle, a signé le bon de livraison présenté par le receveur des postes ou par le transporteur. **Le fait pour l'acheteur de ne pas formuler de réserves sur le bon de livraison est assimilé à un refus de contester la conformité de la commande**" ;

Attendu que l'association considère à juste titre que cette clause cause un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties en ce qu'elle interdit à l'acquéreur qui n'a pas formulé de réserve sur le bon de livraison de contester la conformité de la commande, que cette conformité concerne les défauts apparents ou non ;

Qu'elle oblige ainsi le consommateur à vérifier immédiatement la conformité du produit à la commande, ce qu'il ne peut faire dans des délais aussi bref ; que la vérification immédiate ne peut, en tout état de cause, porter que sur les défauts apparents ;

Attendu que cette clause est en outre contraire tant aux dispositions d'ordre public de l'article L 133-3 du code de commerce autorisant le destinataire à adresser des protestations au transporteur et à l'expéditeur dans un délai de trois jours, qu'au point 19 de la recommandation de synthèse n° 91-02 du 23 mars 1990 qui demande de supprimer les clauses ayant pour objet ou pour effet de "supprimer, réduire ou entraver l'exercice par le non-professionnel ou consommateur des actions en justice et des voies de recours..." ;

Qu'elle sera déclarée abusive et sa suppression du catalogue ordonnée dans les termes du dispositif.

Tribunal de grande instance de Bordeaux, mars 2009

Le 11 mars 2009, après cinq ans de procédure, l'association de défense des consommateurs UFC-Que Choisir a obtenu du Tribunal de grande instance de Bordeaux qu'il déclare illégales et abusives plusieurs clause présentes dans les CGV du site de vente en ligne CD****.com. **Le juge a estimé que huit clauses des CGV doivent être retirées :**

1. - délais de livraison sont des délais moyens
2. - droit d'annulation de la commande limité à un défaut de livraison
3. - droit de retour conditionné par une autorisation du service clients
4. - **droit de rétractation et de retour restreint si l'emballage d'origine est endommagé**
5. - exclusion du droit de rétractation et de retour les produits déstockés
6. - oblige le consommateur pour la garantie des vices cachés, à une expertise préalable à toute réclamation
7. - **impose au consommateur des diligences précises à l'égard du transporteur en cas de livraison défectueuse**
8. - exonère le professionnel de ses obligations en cas de grève des services postaux, de transporteurs et de catastrophes causées par inondations ou incendies.

ent en cas de produits arrivés cassés