



Recours en cas de colis endommagé

Fiche pratique publié le **03/04/2015**, vu **1395 fois**, Auteur : Assistant-juridique.fr

Le vendeur en ligne est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance. Ainsi, au titre de la garantie légale de conformité, l'acheteur, face à un bien endommagé par le transport, peut se retourner contre le vendeur qui n'a pas respecté son obligation de livrer un bien conforme.

Les sites de e-commerce sont responsables de la bonne exécution du contrat à l'égard de l'acheteur, qu'ils assurent la livraison eux-mêmes ou qu'ils aient recours à une société de transport.

L'acheteur peut donc réclamer la livraison d'un nouveau produit ou son remboursement en cas de [colis endommagé](#), même s'il n'a pas pu rendre compte des dégâts lors de la réception du produit.

Le fait de ne pas émettre de réserves à la livraison ne vous dépouille pas de vos droits et donc ne vous empêche pas d'exiger du vendeur une livraison conforme, une réparation, un échange ou un remboursement.

Le vendeur en ligne ne peut se dégager de sa responsabilité qu'en prouvant que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable à l'acheteur, au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ou à un cas de force majeure.

Dans tous les deux cas :

- Prenez des photos de l'emballage endommagé et du contenu.
- Contactez immédiatement votre vendeur par écrit. Lui seul pourra engager une procédure auprès du transporteur.