



Livreur agressif - produit d'occasion au lieu de neuf

Par **Freestyle**, le **15/08/2018** à **12:31**

Bonjour à tous,

Je viens vers vous, vous exposer ma situation dans les détails (même ceux inutiles), afin de connaître les recours et mes droits

Le 20 juillet je reçois une machine à laver, commander sur internet chez xxxxxx
Le 21 je la met en route pour la première fois (enfin la deuxième fois avec le mini test réalisé la veille). Lorsque la machine passe en mode essorage, elle fait un boucan monstre. Je l'arrête, la débranche. Mon mari regarde : les pattes de fixation du filtre situé au fond du tambour ont cassé. J'appelle, je demande une nouvelle machine.

Le 10 aout à 14h42 la nouvelle machine arrive.
Le livreur s'était arrêté au niveau du portail - il ne savait pas à quelle maison la machine était destinée. C'est pas grave - c'est vrai que ce n'est pas bien indiqué. Au téléphone il semble nerveux (il a eu une journée de **** que je me dis).

Il fini tant bien que mal par se garer (visiblement il avait beaucoup de mal à manœuvrer avec le camion). Il ouvre son "coffre" me laissant découvrir le bordel à l'intérieur. J'hallucine ! Des cartons, des polystyrènes partout en vrac, des outils jonchaient le sol, des appareils électroménagers non attachés... bref rien de professionnel.
C'est pas grave je me dis "c'est un jeune". Effectivement, ce livreur avait moins de 25ans et semblait faire ça depuis peu.

Il semblait toujours nerveux. Comme on est dans la même tranche d'âge, j'essaie de détendre un peu l'atmosphère.
D'abord il commence par se braquer - comme si je n'avais pas le droit de lui parler - puis fini par dire que son travail c'est de "la ****", qu'il doit faire "avec du matériel de ****" et que tout ce qu'il a à faire c'est "fermer sa gueule" parce que sinon ça lui retomberait dessus et qu'il est intérimaire.

Devant l'agressivité évidente du livreur, je me tait et je regarde la scène. Je le vois galérer à retirer deux boulons, passer 10min à descendre la machine - rien de coordonnée. C'est un jeune que je me répète.

Une fois sur la terrasse, je constate de l'eau qui coule du tuyau - je me fais la remarque que c'est bizarre. Et puis je me dis peut être que les machines sont testées avant d'être livrée.
Il parvient à rentrer dans la maison - mais s'arrête au couloir qui n'est pas assez large pour lui

(il fait 1m20 de large!).

Le précédent livreur (que j'avais déjà vu à plusieurs reprises pour d'autres électroménager) avait fait ça propre jusque dans la salle de bain. Là ce n'était pas le cas. Je le vois s'énerver de plus en plus, pour finir par jeter son "chariot => je ne sais pas comment ça s'appelle". Il me dit "on va faire ça à l'ancienne". Là, il attrape la machine et la traîne jusque dans la salle de bain...

Il récupère la mienne, la traîne également et met la nouvelle à la place. Il passe ensuite 10 bonnes minutes à la brancher et lancer le test. Je vois bien qu'il n'y arrive pas, qu'il s'énerve. Quand la machine se lance enfin (on entend l'eau arriver), il la coupe et commence à repartir.

Là je l'arrête et c'est là que tout commence.

Je lui explique que la machine précédente avait un défaut au niveau du filtre et que je souhaitais qu'il regarde avec moi l'état du filtre - tout en ouvrant le tambour. Il devient agressif et me dit "qu'il connaît son métier", "que je n'ai rien à dire", "que c'est comme ça qu'il doit faire les choses" et qu'il doit juste "s'assurer que la machine démarre bien". Il referme le tambour et reprend ses papiers.

Ayant passé 21 jours sans machine à laver, je n'avais pas envie de revivre ça. Je lui dit "dans ces cas-là, vous pouvez lancer le mode essorage pour vous assurer du bon état de fonctionnement de la machine". Là, il souffle, pousse des injures dont je ne me souviens plus et s'attarde sur la molette de la machine pour mettre le mode essorage. 3 bonnes minutes plus tard le mode essorage démarre, il me dit "voilà, ça marche". Je lui explique gentiment que ma précédente avait cassé en montant dans les tours et que je voulais qu'il patiente jusqu'à ce que la machine grimpe dans ses tours.

Là il voit "10 min" sur le temps restant et me dit "je n'ai pas que ça à faire", "je ne vais pas rester là à attendre 10 min sans rien faire", et le monologue sur le fait qu'il connaît son métier, que je n'ai rien à lui apprendre ect ect. Et il tente d'éteindre la machine.

Je lui dit de ne pas le faire, qu'il n'avait pas à attendre 10min pour qu'elle monte dans les tours, et que le temps qu'il ramène l'autre machine au camion, on serait fixé.

Il est parti dans une colère, à attraper mon ancienne machine, la traîner sur deux mètres avant de récupérer son chariot pour la prendre. Je lui donne les papiers de cette machine avec les morceaux du filtre qui ont cassé. Il les prends et me les jette dessus en me disant que c'est à moi. Je n'ai même pas osé lui dire que non. De là il percute les murs, la table, les chaises, la portes et sort. Arrivé à son camion il se défoule littéralement sur les cartons, les polystyrènes qui étaient toujours au même endroit.

Je savais qu'il devait me faire signer son "bon de livraison" - mais dans l'état qu'il était j'étais apeuré. Je suis allée chercher mon chien - qui d'ordinaire s'en fou - mais là est resté assis à mes pieds les yeux rivés sur lui. Finalement le livreur revient vers moi avec toujours autant de colère et s'arrête en percutant mon chien. Il fait demi-tour, va chercher sa tablette et revient tout calme cette fois-ci.

Je n'ai même pas été voir la machine - j'entendais au micro que l'essorage s'était bien passé. Mais même si ça n'avait pas été le cas je n'aurais rien dit. J'ai signé et il est parti.

Je suis resté en état de choc face à cette livraison. Je tremblait de tout mon corps, je ne savais plus quoi faire, ou aller.

En rentrant dans la maison, j'appelle mon mari pour lui expliquer la situation. Il me dit qu'il rentre. En arrivant sur les lieux, après discussion / consolation, il va dans la salle de bain voir la machine. Elle n'était même pas en place, encore de biais. Il y avait de l'eau partout au sol (mauvais branchement), la machine était sale.

Mon mari l'a branché correctement - mais ce n'est que le surlendemain (donc hier) que j'ai lancé ma première machine.

Là je constate que les joints, l'écran lcd de la machine sont abîmés, le "panier" à produit est sale (de la poussière incrustés dans les angles). La machine a du vécu et sa voit.

Je ne sais pas comment vous dire dans quel état je me sens. Mon mari me dit de laisser tomber et de passer à autre chose. Mais chaque fois que je revois cette machine, je revois la scène. Je fais des cauchemars la nuit au point que je pourrait décrire précisément ce livreur !

Je ne sais pas comment ça se serait passé si je n'avais pas été chercher mon chien. Et encore pire si j'avais constater toutes ces imperfections sur la machine et exigé un retour.

Je suis cliente de xxxxxx, et j'ai eu peur pour ma sécurité lors de la livraison. En plus de recevoir une machine passé pour neuve qui n'en est pas une.

Je n'arrive pas à oublier, à passer à autre chose.

Je viens donc vers vous, peut-être que j'ai un recours possible. Face au préjudice subit d'une part, et la machine à laver d'autre part (même si là c'est complètement secondaire pour moi).

Merci d'avoir pris le temps de me lire

Par **janus2fr**, le **15/08/2018** à **13:53**

Bonjour,

Merci de ne pas citer de marque comme l'indiquent les conditions générales d'utilisation de ce forum...

Avez-vous déjà écrit en recommandé au magasin pour expliquer tout cela ? Car si vous voulez obtenir un dédommagement, c'est par là que cela commence...

Par **Freestyle**, le **15/08/2018** à **15:30**

Bonjour,

Non je n'ai pas écrit au magasin, je voudrais d'abord connaître les possibilités qui s'offre à moi avant d'en informer le magasin.

De plus, vu tout ce que j'ai pu lire sur l'enseigne, je ne suis pas convaincue qu'un courrier change quoi que ce soit.