



Achat reçu endommagé, recours après avoir signé le récépissé de livraison? (UBALDI)

Par **Tatourmi**, le **26/05/2025** à **15:50**

Bonjour,

je laisse ce message car j'ai une question sur le droit des consommateurs. Particulièrement si il est possible de se voir refuser la garantie de conformité.

La situation:

J'ai acheté sur Ubaldi.com un lave-linge.

Ce dernier arrive dans un délai raisonnable, je suis pressé ce jour là, les livreurs grimpent 6 étages avec l'appareil, je ne vois rien sur le carton et je signe rapidement le récépissé de livraison.

Je repars et là les ouvriers qui travaillent chez moi me contactent pour m'indiquer qu'à l'ouverture du colis ils voient que le lave-linge est endommagé. Ils me demandent si je souhaite tout-de même l'installer. Je leur indique de ne pas le faire, et je contacte ubaldi en leur demandant le remplacement de l'appareil.

Là le service client Ubaldi me répond que j'aurais du ouvrir le colis, pas juste regarder l'extérieur, et m'indiquent, je cite:

"Par la signature du récépissé de livraison en dehors de réserves précises, et l'acceptation des produits, le client reconnaît avoir reçu la marchandise dans un état lui donnant toute satisfaction.

Dès lors, toute réclamation liée à l'état des produits livrés ne pourra être reçue"

J'ai un peu l'impression de m'être fait avoir. Mais surtout je me demande si cette clause est réellement légale. Principalement pour les raisons suivantes:

- Le produit n'est plus conforme à sa description en ligne (La tôle est pliée, le plastique ne s'encastre plus avec elle. Les dimensions annoncées et les décibels au fonctionnement ne sont donc plus en accord avec sa description)
- Que se passe-t-il si le produit livré semble correct de l'extérieur mais ne fonctionne pas comme indiqué? Le client ayant signé une bonne livraison s'assoit-il sur ses droits en matière de conformité? La conformité fonctionnelle d'un produit ne joue-t-elle pas?

J'espère que ce message pourra éclairer d'autres personnes qui signent trop rapidement les bons de livraison. La situation me semble très commune mais j'ai du mal à voir les recours légaux.

Merci d'avance pour vos réponses.