



## Je me suis aperçu que mon produit était abîmé après la livraison

Par **K1977**, le **05/08/2015** à **18:45**

Bonjour,

j'ai commandé 2 chevets chez xxxxxx via internet. Je les ai reçu vendredi 31 juillet. Les cartons étaient en parfait état, j'ai donc signé le bon du livreur. Après j'ai ouvert les colis et malheureusement un des deux chevets était abîmé. J'ai donc envoyé un mail à xxxxxx une heure après la livraison, il m'ont répondu le 4 août, et ils ne veulent rien savoir, pas d'échange ni de remboursement

Quels sont mes droits ?

merci pour votre réponse.

Par **serge74**, le **05/08/2015** à **19:08**

<http://vosdroits.service-public.fr/professionnels-entreprises/F23455.xhtml>

"Le vendeur est tenu de reprendre un article en cas de livraison non conforme à la commande ou défectueuse.

Le consommateur doit le réexpédier dans son emballage d'origine, en indiquant le motif de refus sur le bon de livraison ou la facture, les frais étant à la charge du vendeur, et peut exiger :

une nouvelle livraison respectant la commande,

la réparation du produit défectueux,

l'échange du produit par un autre similaire ou

l'annulation de la commande (avec remboursement des sommes versées avec éventuellement une demande de dommages et intérêts en cas de préjudice)."

ils ne peuvent donc pas refuser le retour et doivent en renvoyer un autre ou rembourser le produit défectueux.

Par **janus2fr**, le **06/08/2015** à **08:47**

Bonjour serge74,

Le problème dans le cas d'un produit détérioré (et non pas vicié), est de prouver qu'il a été livré dans cet état et non détérioré après la livraison par l'acheteur.

Ici, le vendeur argue que l'acheteur ne peut pas prouver que le produit état détérioré au moment de la livraison, donc qu'il l'a détérioré lui-même, ce qui n'est pas alors un cas de produit non conforme.

Par **serge74**, le **06/08/2015** à **11:06**

avec un message envoyé 1h après la livraison, je pense qu'un juge dira que le client est de bonne foi.

Par **janus2fr**, le **06/08/2015** à **13:05**

Pas nécessairement, il peut avoir endommagé son produit au déballage par exemple en le faisant tomber.

Si le produit a été endommagé suite à un choc, difficile de prouver si ce choc a eu lieu à l'usine, dans le transport ou chez le client. Il n'y a qu'en faisant constater l'état du produit par le livreur que la situation est claire et nette.