



Vendeur défaillant après une commande et un service après vente désastreux.

Par franc, le **04/12/2020** à **16:36**

Bonjour.

Le 03 septembre 2020, j'ai passé commande par internet et versé un acompte sur le site d'un grand magasin qui a pignon sur rue pour de nombreux meubles.

Tous les meubles commandés ont un délai de livraison de 4 semaines.

Après le passage de la commande et versement d'acompte, le vendeur change délai de livraison à 8 semaines et indique que 3 meubles ne seront livrés qu'à partir de janvier 2021 et il ne veut pas me fournir une date précise de livraison.

02 novembre 2020 : livraison d'une partie des meubles mais avec défauts d'assemblage ou d'usinage reconnus par le vendeur.

SAV fonctionne mais la livraison, le 02 décembre 2020 est catastrophique avec plus de défauts graves et de détériorations dûes peut-être au transport.

Courriels avec photos des dégâts envoyés en urgence au vendeur mais il ne répond pas.

Comment forcer le marchand à fournir une commande conforme et comment l'obliger à fournir un délai de livraison pour les meubles prévus en janvier 2021...

Puis-je annuler la commande des meubles dont le délai de livraison ne peut être fourni sachant que le vendeur est en possession d'un acompte de 1500€ pour lesdits meubles ?

Merci pour vos futurs conseils.

Par P.M., le **04/12/2020** à **17:19**

Bonjour,

Vous pourriez aussi faire usage de votre droit de rétractation dans les 14 jours de la livraison...

Par **miyako**, le **04/12/2020** à **19:53**

Bonjour,

Il ne peut pas y avoir des délais de rétractation dans ce cas là.

C'est à la réception des meubles qu'il fallait vérifier tout et manqué sur le bon de livraison les réserves constatées ou refuser la livraison en annotant le bon de livraison.

Sur les délais de livraison ,cela dépend des termes de votre bon de commande qui doit reproduire les Conditions Générales de Vente.

Amicalement vôtre

suji KENZO

Par **P.M.**, le **04/12/2020** à **21:15**

Je me demande pourquoi la livraison du 2 décembre ne pourrait pas faire l'objet du droit de rétractation...

Les défauts graves ne sont pas forcément perceptibles lors de la livraison...

Par **miyako**, le **05/12/2020** à **17:04**

Bonjour,

Il faut toujours signé les bons de livraisons avec une mention sous réserve.

C'est avant la livraison que l'on peut faire jouer la rétractation,encore faut il en informer le vendeur .

Entre la commande et la livraison ,un délais de 14 jours est nécessaire,afin de permettre à l'acheteur de pouvoir exercer ce droit.

Il existe un médiateur de la consommation,dont les coordonnées doivent apparaître sur le bon commande ;on peut le saisir si la réclamation auprès de service client a échoué .

Amicalement vôtre

suji KENZO

Par **P.M.**, le **05/12/2020** à **18:00**

Bonjour,

Un bon de livraison avec une mention sous réserves ne concerne que les avaries de transport...

Je n'ai jamais vu que lorsque l'on commande sur internet, il faille attendre systématiquement 14 jours avant l'envoi du produit, pour respecter un temps de réflexion...

C'est au contraire **après la livraison** que l'on dispose du **droit de rétractation pendant 14 jours** et pour une véritable information, je propose [ce dossier](#)...

Par **janus2fr**, le **06/12/2020** à **12:20**

[quote]

C'est avant la livraison que l'on peut faire jouer la rétractation,encore faut il en informer le vendeu

[/quote]

Bonjour,

Absolument pas ! Le délai de 14 jours pour la rétractation commence à la livraison des biens commandés à distance.

Code de la consommation :

[quote]

Article L221-18

[Création Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art.](#)

Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles [L. 221-23](#) à [L. 221-25](#).

Le délai mentionné au premier alinéa court à compter du jour :

1° De la conclusion du contrat, pour les contrats de prestation de services et ceux mentionnés à l'article [L. 221-4](#) ;

2° De la réception du bien par le consommateur ou un tiers, autre que le transporteur, désigné par lui, pour les contrats de vente de biens. Pour les contrats conclus hors établissement, le consommateur peut exercer son droit de rétractation à compter de la conclusion du contrat.

Dans le cas d'une commande portant sur plusieurs biens livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un bien composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot ou de la dernière pièce.

Pour les contrats prévoyant la livraison régulière de biens pendant une période définie, le délai court à compter de la réception du premier bien.

[/quote]

Et c'est bien logique puisque ce droit de rétractation est prévu pour que l'acheteur qui n'a pas vu le produit en vrai lors de la commande, puisse le voir et vérifier s'il lui convient.

En revanche, le droit de rétractation n'est, normalement, pas prévu pour le cas où les produits achetés sont non conformes ou détériorés. Là, c'est la garantie légale de conformité qui doit jouer...

Par **P.M.**, le **06/12/2020** à **13:18**

Bonjour,

Il est encore plus simple de faire usage du droit de rétractation pour un produit non conforme plutôt que d'engager des discussions avec le vendeur pour qu'il admette qu'il l'est, après c'est une question de délai...

Par **Visiteur**, le **06/12/2020** à **14:44**

Il faudrait tenir une preuve avec un bon de reçu de l'acompte , d'ailleurs vous avez droit à la rétractation si l'objet ou le meuble que vous avez reçu est défaillant. Bien à vous.

Par **P.M.**, le **06/12/2020** à **17:39**

A partir du moment où la commande a été passée sur internet la preuve de l'acompte versé est établie automatiquement...

Par **franc**, le **09/12/2020** à **00:10**

Bonjour.

Merci pour toutes vos réponses.

Il faut penser qu'en ces temps de crise sanitaire les transporteurs utilisent une procédure pour se protéger.

La veille de la livraison je reçois un SMS précisant les modalités de réception des colis :

Ne pas s'approcher du livreur, être masqué...

Le jour de livraison le chauffeur me contacte par tél, me dit qu'il est devant chez moi, il n'a pas voulu se garer sur ma propriété et reste donc sur la chaussée. Au bout de mon allée de 40m je découvre un tas de colis sur le bord de la route et un livreur qui part en me montrant du doigt les colis. Pas de remise de bordereau de transport à émarger.

Fin de l'histoire :

Après envoi d'un courriel ferme et argumenté, le commerçant consent par écrit à me remplacer tous les articles détériorés en janvier 2021.

Merci pour votre participation.