



## Défaut sur un produit sans possibilité de reprise

Par **BV22000**, le 27/11/2010 à 18:38

Bonjour,

J'ai acheté dans un magasin des draps. Avant utilisation, j'ai lavé ces draps à 40° en dessous de la valeur indiquée sur l'étiquette (60°). Ces draps ont déteint et des couleurs sont parties. Je suis retourné au magasin 1 semaine après l'achat pour demander la reprise du produit. Le magasin a refusé car j'ai lavé les draps... Que puis-je faire?

Merci

Par **mimi493**, le 27/11/2010 à 20:10

Il ne faut pas demander la reprise mais l'annulation de la vente parce que le produit est défectueux. Vous exigez alors le remboursement.

Sauf que vous allez devoir prouver que le produit est défectueux, que vous ne l'avez pas lavé à 90°C avec de l'eau de javel. Essayez le service consommateur du produit

Par **gloran**, le 28/11/2010 à 00:23

Je pondère la réponse précédente : pendant les six mois qui suivent la délivrance du bien

(donc date de livraison, et non date de commande), les défauts sont présumés exister et c'est au fournisseur de prouver qu'il n'existent pas.

Voir article 211-7 du code de la consommation.

Si ce délai n'est pas passé, je vous suggère d'envoyer au plus vite, obligatoirement en recommandé avec avis de réception, un courrier de mise en demeure de réparer ou remplacer en décrivant les défauts observés (photos jointes si besoin) dans un délai de un mois, selon les articles 211-7 et 211-9 du code de la consommation, après quoi l'article 211-10 s'appliquera (remboursement).

Dans les 6 mois, pour être clair ce sera au magasin de prouver que les draps ont été lavés sans respecter les consignes (60° ou moins), donc par exemple de prouver que vous auriez lavé à 90°. Je leur souhaite bon courage pour prouver ça.

(voir legifrance pour les textes, que vous pourrez utilement rappeler en annexe.

Pour le recommandé, gardez non seulement l'avis de réception mais aussi la preuve de dépôt donnée au guichet. Ca vous permettra ensuite d'aller en justice si nécessaire.

Lien :

<http://droit-finances.commentcamarche.net/faq/440-garantie-legale-vice-cache-et-conformite>

Cordialement