



Garantie légale de conformité pour un canapé

Par **paogil**, le **14/03/2013** à **20:15**

Bonjour à tous,

Je vous remercie par avance du temps que vous pourrez accorder au cas que je vous soumetts.

1. Achat de canapé et réception non conforme :

Mai 2012, j'ai acheté un canapé lit auprès d'une enseigne reconnue (je ne citerai pas de nom ici). Il s'agit d'une franchise.

Le canapé a été livré rapidement mais après déballage nous avons constaté une non conformité sur la dimension du cadre du lit (nous avons commandé un cadre de 2m de long et celui-ci faisait 1m90) ainsi que des petites déchirures sur le cuir + un problème d'assise.

Nous avons gardé le canapé tout en indiquant sur le bon de livraison des réserves.

2. 1ère prise de contact avec la boutique franchisée :

Nous avons envoyé par mail à l'adresse indiquée sur leur site internet des photos du canapé + une copie du bon de livraison annotée. Aucune réponse par écrit.

Nous avons donc échangé de vive voix avec la boutique qui nous a dit indiqué qu'il n'y a pas de problèmes qu'ils allaient faire le nécessaire

3. 8 mois d'aller / retours :

Durant 8 mois nous avons renvoyé des mails (ils n'ont jamais répondu par mail), rééchanger de vive voix et par téléphone avec cette boutique : toujours la même réponse : ils allaient faire

le nécessaire.

Courant Novembre 2012 : la franchise nous indique que le fournisseur a fait faillite mais qu'ils allaient tout de même trouver une solution.

Courant Décembre, nous constatons que la franchise va changer de propriétaire début 2013...

4. Janvier / Février : envoi de recommandés

Toujours aucune solution proposée. La boutique a changé de propriétaire et est toujours ouverte. Il s'agit toujours de la même franchise.

Nous envoyons donc un premier courrier recommandé (avec notamment l'ensemble de l'historique des échanges électroniques + photos + bon de livraison annoté) qui nous revient non signé avec une annotation de la poste : courrier présenté mais la boutique n'a pas souhaité signé. nous avons gardé en l'état et fermé le courrier retourné.

Nous renvoyons un 2ème recommandé qui nous revient.

Nous les appelons ainsi que l'ancien propriétaire : toujours le même discours : ils vont trouver une solution. Mais toujours rien.

5. Février : prise de contact avec l'enseigne principale

Nous avons pris contact avec la maison mère qui tient le même discours. Nous ne leur avons pas envoyé de courrier recommandé.

6. Mars :

En l'absence de retours, nous souhaitons les attaquer au regard de l'Article L211-10 en demandant un remboursement d'une partie du canapé.

Compte tenu de cette situation, j'aurais svp quelques questions à vous soumettre :

- Notre requête tient-elle la route ?
- Comment peuvent être considérés les courriers électroniques qui n'ont pas aboutis et les échanges téléphoniques qui n'ont donné lieu à aucun retour et trace écrite (si ce n'est des preuves de communication téléphonique sur nos factures détaillées telecom) ?
- Faut-il attaquer la franchise ?
- A quelle hauteur le remboursement d'une partie du canapé pourrait-il être valorisée ?

Vous remerciant par avance de vos retours et du temps passé,

Cdlt,

Par **kataga**, le **15/03/2013 à 15:46**

bonjour,
c'est à vous de chiffrer votre préjudice.
Si inférieur à 4000 euros : juge de proximité

si entre 4000 et 10.000 euros : tribunal d'instance

Par **paogil**, le **15/03/2013** à **15:48**

Merci Kataga de cette précision, le montant du canapé est de 2000€.
Pensez-vous que notre dossier tient la route ?
Cdlit

Par **Lag0**, le **15/03/2013** à **15:51**

Bonjour,
Pour information, vos mails ou contacts téléphoniques n'ont aucune valeur. Il aurait fallu dès le début acter vos réclamations par LRAR.
C'est donc la première LRAR envoyée qui va marquer le début du conflit, soit de nombreux mois après la livraison du canapé. Ce grand délai risque de jouer contre vous !

Par **paogil**, le **15/03/2013** à **15:56**

Merci de ce retour Lag0.

Oui nous avons cru en la bonne foi de la boutique.

Pour autant, nous avons indiqué des réserves sur le bon de livraison et notre facture indique bien des dimensions différentes de celles livrées.
Cela ne suffit-il pas ?

Par **Lag0**, le **15/03/2013** à **16:25**

Cela suffit à démontrer un défaut de conformité effectivement, mais ce que je voulais vous faire comprendre, c'est que si votre affaire arrive devant un juge, celui-ci va se demander pourquoi le canapé vous a convenu ainsi pendant de nombreux mois avant que vous ne réclamiez officiellement un changement.

Par **kataga**, le **16/03/2013** à **07:45**

Bonjour,
vous pouvez saisir greffe du juge de proximité d'une demande de conciliation.
Oui, je pense que votre dossier tient la route si vous avez la preuve que l'objet livré n'est pas conforme à la commande.

Par **paogil**, le **16/03/2013** à **10:17**

Bonjour Kataga,

La demande de conciliation, qui n'est pas obligatoire, sera t'elle mieux perçue aux yeux du juge ? Si le représentant de la boutique ne se déplace pas, le dossier pourra t'il être jugé immédiatement ?

Merci de votre dispo,

Cdlt,

Par **kataga**, le **17/03/2013** à **07:33**

Bonjour,

Non, s'il se déplace pas, il sera jugé plus tard.