



Frais de retour d'un produit abimé

Par **snakazai**, le **16/05/2014** à **12:35**

Bonjour,

J'ai reçu le 12 de ce mois un casque que j'ai commandé sur xxxxxx, je n'ai pas pu vérifié le colis a sa livraison et j'ai découvert plus tard que le casque presentait un défaut (cuir synthétique abimé) j'ai donc demandé un échange auprès du vendeur (xxxxxx) . Je doit donc renvoyer le casque mais le vendeur me dit que les frais de retour son entièrement a ma charge . Est ce que c'est légal ? Quelles sont mes droits ?

Merci d'avance pour vos reponse

Par **Lag0**, le **16/05/2014** à **14:09**

Bonjour,

Le problème ici, c'est que le produit n'a pas été vérifié à la livraison, donc rien ne prouve que la dégradation n'a pas été faite après par vous.

Le vendeur n'est alors même pas obligé d'accepter l'échange. S'il le fait, c'est à titre amiable et il peut donc y mettre des conditions telle que celle-ci.

Par **snakazai**, le **16/05/2014** à **15:51**

Le produit est toujours dans son emballage, ça change quelque chose ?

Par **Lag0**, le **16/05/2014 à 15:56**

L'emballage n'a pas été ouvert ? L'emballage n'est pas abîmé ? On voit clairement à travers l'emballage que le produit est abîmé ?

Si oui aux 3 questions, il est possible d'invoquer la garantie légale de conformité.

Si le retour se fait sous cette procédure, c'est le vendeur qui doit en supporter les frais.

Par **snakazai**, le **16/05/2014 à 18:07**

Oui c'est exactement ça merci je vais essayer

Par **snakazai**, le **19/05/2014 à 12:40**

J'ai évoqué la garantie légale de conformité auprès du vendeur, voici ça réponse:

"A partir du moment où vous n'avez pas apposé de réserves écrites sur le bon de livraison, vous avez déclaré avoir réceptionné un produit conforme."

Est ce qu'il a raison ?

Par **Lag0**, le **19/05/2014 à 13:07**

Non, il a tort.

A partir du moment où le produit n'est pas déballé, que l'emballage n'est pas abîmé mais que le produit l'est, cela démontre qu'il était déjà abîmé avant l'expédition (et même avant l'emballage).

C'est pour cela que je vous demandais ces précisions plus haut.

Il ne faut surtout pas déballer le produit, car là, effectivement, vous ne pourriez plus prouver que le produit était abîmé avant l'expédition.

Par **moisse**, le **19/05/2014 à 18:27**

Bonsoir,

Je ne vois pas comment on peut constater un défaut quelconque sur le casque sans avoir ouvert le colis et déballé l'envoi.

Et c'est vrai pour tout ce qui est emballé.

Par **snakazai**, le **19/05/2014 à 19:46**

Bonsoir,

Le casque se trouve dans un emballage transparent qui se trouvait lui même dans un carton que j'ai ouvert.
On voit clairement le défaut a travers l'emballage.

Par **moisse**, le **20/05/2014** à **08:40**

Cet emballage transparent est-il scellé ?

Si oui voir propos de Lag0.

Si non réception conforme donc il s'agit d'une avarie survenue en cours de transport ou après réception, donc non couvert par la garantie.

C'est à vous de prouver que le défaut existait au départ.

Par **snakazai**, le **20/05/2014** à **12:41**

L'emballage est bien scellé . Aussi le livreur a mit le colis directement dans ma boite au lettres. Je n'est donc signé aucun bon de livraison.

Par **Lag0**, le **20/05/2014** à **13:32**

Comme déjà dit, si l'emballage est resté fermé, qu'il n'a lui-même aucune trace, c'est donc que l'objet était déjà abîmé avant son emballage.

La garantie légale de conformité doit s'exercer...