



Électroménager arrivé en mauvais état

Par **Tiftif**, le **07/07/2009** à **19:29**

Bonjour,

J'ai commandé via internet sur le site abribat, une gazinière. On me l'a envoyé par transporteur, et à la réception de mon achat aucune de détérioration au niveau de l'emballage mais lors de l'ouverture de celui-ci, je me suis rendue compte qu'elle était très très abîmée. J'ai contacté le site abribat, qui n'a rien voulu savoir puis envoyer une lettre recommandée sous 3 jours au transporteur, qui m'a répondu la même chose. Je suis allée demander conseil à un avocat et à mon assurance mais sans me donner vraiment de solution. Que puis-je faire pour avoir un recours auprès du transporteur?
Merci.

Par **jeetendra**, le **07/07/2009** à **19:56**

Article L211-4 du Code de la Consommation

[s]Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.[/s]

Bonsoir, c'est ce qu'on appelle en Droit la garantie légale de conformité, qu'ils reprennent leur machine (défectueux, endommagé), et vous livre un appareil en bon état ou vous rembourse

intégralement, pour information consulter les articles L 211-5 à L 211-14 du même Code.
Courage à vous, cordialement

[fluo]Livraison non-conforme du bien, de nouvelles garanties pour le consommateur -
22/02/2005 [/fluo]

Initialement prévue sous la forme d'une loi¹, le nouveau régime relatif à la garantie de la conformité du bien au contrat due par le vendeur au consommateur a été adopté par ordonnance le 17 février dernier².

Selon les nouvelles dispositions du Code de la Consommation, pour les contrats de vente de biens meubles corporels³ conclus après le 19 février 2005 entre un professionnel et un consommateur, [fluo] « le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. [/fluo][s]/[s]

[fluo]Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité »⁴. [/fluo]

[fluo]Pour être conforme au contrat, le bien doit « être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable » ou « présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou encore être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et accepté par ce dernier »⁵. [/fluo]

Le cas échéant il devra soit « correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle », soit « présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage »⁶.

Le vendeur n'est pas tenu à cette dernière obligation s'il est établi qu'il ne connaissait pas les déclarations publiques faites par le producteur ou par son représentant, et qu'il n'était légitimement pas en mesure de les connaître⁷.

En cas de livraison non-conforme, l'ordonnance renverse la charge de la preuve au profit du consommateur pendant 6 mois à compter de la délivrance du bien⁸. Il s'agit d'une présomption simple de non-conformité que le vendeur peut combattre si elle n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué. [fluo]L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien⁹[/fluo].

Parallèlement le consommateur peut toujours exercer une action en garantie des vices cachés¹⁰, qui se prescrit dorénavant dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice¹¹, alors qu'auparavant cette action devait s'engager à bref délai.

[fluo]Dans le cadre d'une action en non-conformité de la chose livrée, l'acheteur est en droit d'exiger la réparation ou le remplacement du bien. Cependant, si son choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité de réparation, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut, le vendeur peut procéder selon la modalité non

choisie par l'acheteur¹²[/fluo].

Enfin, si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, s'ils entraînent des « inconvénients majeurs » pour l'acheteur ou si la solution demandée ne peut être satisfaite dans un délai de un mois « l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix »¹³.

Concernant les garanties commerciales du vendeur, le Code de la Consommation exige dorénavant la forme d'un écrit mis à la disposition de l'acheteur¹⁴, précisant le contenu de la garantie, les éléments nécessaires à sa mise en oeuvre, sa durée, son étendue territoriale ainsi que le nom et l'adresse du garant.

Dans ce document, le vendeur doit également mentionner qu'il reste tenu des défauts de conformité du bien au contrat ainsi que des vices cachés. A ce titre il doit y reproduire intégralement et de façon apparente les articles L. 211-4, L. 211-5 et L. 211-12 du Code de la Consommation ainsi que l'article 1641 et le premier alinéa de l'article 1648 du code civil¹⁵.

Cette réforme s'inscrit dans un processus européen plus général tendant à renforcer la loyauté des transactions commerciales et la protection des consommateurs¹⁶.

La Loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique (LCEN) a institué en ce sens une responsabilité de plein droit du vendeur professionnel concernant la bonne exécution des obligations résultant du contrat de vente, que ces obligations soient exécutées par lui-même ou par un prestataires de services (transporteur)¹⁷.

1Projet de loi du 16 juin 2004 relatif à la garantie de la conformité du bien au contrat due par le vendeur au consommateur et à la responsabilité du fait des produits défectueux.

2Ordonnance n° 2005-136 du 17 février 2005 relative à la garantie de la conformité du bien au contrat due par le vendeur au consommateur, en raison de la condamnation de la France pour non transposition de la directive instituant ces nouvelles règles : directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 mai 1999 sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation.

3Nouvel article L. 211-1 du Code la Consommation « Sont assimilés aux contrats de vente les contrats de fourniture de biens meubles à fabriquer ou à produire ».

4Nouvel article L. 211-4 du Code de la Consommation.

5Nouvel article L. 211-5 du Code de la Consommation.

6Ibid.

7Nouvel article L. 211-6 du Code de la Consommation.

8Nouvel article L. 211-7 du Code de la Consommation.

9Nouvel article L. 211-12 du Code de la Consommation.

10Articles 1641 à 1649 du Code Civil.

11Nouvel article 1648 du Code Civil.

12Nouvel article L. 211-9 du Code de la Consommation.

13Nouvel article L. 211-10 du Code de la Consommation.

14Nouvel article L. 211-15 du Code de la Consommation.

15Ibid.

16Projet de directive du Parlement européen et du Conseil concernant les pratiques commerciales déloyales des professionnels vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant le règlement [relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs] et les directives 84/450/CEE, 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE (Directive sur les pratiques commerciales déloyales).

17Article 15 II. de la LCEN qui complète l'article L. 121-20-3 du Code de la Consommation par deux nouveaux alinéas.

[fluo]Auteur : Nicolas Samarcq
www.brmavocats.com[/fluo]

Par **Tiftif**, le **13/08/2009** à **10:42**

Merci pour votre aide.

Par **MercureHg**, le **06/09/2010** à **16:51**

Salut **Tiftif**. J'ai commandé un lave-linge chez Aribat:

- 1) Je dois attendre un mois avant l'expédition.
- 2) Le transporteur m'informe par téléphone que la machine est abîmée car Aribat expédie des articles abîmés pour que les clients le constate. Je refuse donc le colis et il repart chez Aribat.
- 3) Aribat change de transporteur (maintenant ils travaillent avec Sernam).
- 4) Un mois d'attente avant l'expédition de la nouvelle machine.
- 5) Sernam me livre un colis recouvert d'un nylon à bulles en bon état. Je déballe et je tombe sur un polystyrène fendu et une machine complètement enfoncée, inutilisable.
- 6) J'informe Aribat et Sernam la même journée, mais rien à faire. J'aurais soit-disant dû déballer la machine dans la rue au moment de la livraison, alors qu'un tel emballage, s'il est ouvert, devient intransportable, autant pour ramener la machine chez moi que pour la renvoyer à l'expéditeur.
- 7) J'ouvre un dossier chez QueChoisir qui me demande le nom de l'ancien transporteur, or je ne l'ai pas noté, ne sachant pas à l'époque que ce serait aussi important aujourd'hui. Aribat n'écrit pas le nom du transporteur dans ses factures.

Peux-tu me dire quel était le nom de ton transporteur ?

EDIT : j'ai oublié de préciser qu'Abribat a osé me répondre que c'est moi qui aurais fait subir un choc à la machine en la déplaçant dans mon appart, et sont prêts à aller en justice. Pour le choc, c'est totalement impossible, car la machine est si amochée que même si elle était tombée dans l'escalier elle n'aurait jamais été aussi enfoncée que ça, et en plus j'ai un ascenseur. J'ai été hyper soigneux avec le colis, mais ça, personne n'était là pour le vérifier.

Par **Koufig**, le **28/07/2014** à **11:24**

Bonjour,

J'ai reçu un colis vendredi pour deux gros électroménager.

Colis impeccable. Nous déballons, le matériel a l'air en bon état.

Après nettoyage nous constatons des impacts sur les cotés du réfrigérateur et sur le devant du lave vaisselle. Ces impacts étaient impossibles à voir avant nettoyage et totale déballage.

Nous contactons Abribat et pour l'instant ils semblent se défiler et rejeter sur nous la faute.