



Matelas inadapté pour canapé convertible

Par **LOUH**, le **22/02/2021** à **18:50**

Bonjour,

Je vous contacte au sujet d'un canapé lit acheté en magasin chez Cxxx Cxxx en octobre 2020. Le modèle choisi est normalement accompagné d'un matelas de 17 cm d'épaisseur et de densité 40 kg/m³. Après discussion avec la vendeuse du magasin, j'ai opté pour un matelas plus fin (14 cm) mais plus dense (50 kg/m³), censé être plus résistant dans le temps. Or, après seulement quelques mois d'utilisation, le matelas (à mémoire de forme) commence déjà à se creuser. Si ce n'est pas visible à l'oeil nu, la différence entre le centre du matelas et les côtés (moins sollicités) se fait déjà sentir... J'ai donc contacté le SAV du vendeur pour leur indiquer le problème car j'estime :

1. qu'il n'est pas normal qu'un matelas à mémoire de forme soit abimé après si peu de temps
2. avoir été mal conseillé en magasin sur ce choix de matelas de toute évidence inadapté au modèle de canapé lit

Après avoir été redirigé par plusieurs interlocuteurs (qui ne se présentent jamais au passage, je ne sais donc jamais à qui j'ai affaire), j'ai été contacté par un prénommé David, qui semble s'occuper de la validation des commandes. Il m'a assuré qu'il était **impossible** (ce sont ses mots) que l'on m'ait vendu ce matelas sans m'informer qu'il était inadapté, et que la vendeuse m'avait forcément précisé qu'avec ce modèle de matelas, le canapé devait obligatoirement être refermé avec la couette pour combler la différence d'épaisseur. Or la vendeuse en question ne m'a rien dit de tout cela. Après m'avoir accusé d'avoir fait un mauvais choix et de mentir pour obtenir satisfaction (sic), le David en question m'a proposé de remplacer le matelas pour la somme de 100 € + 50 € de livraison (valeur neuf = 299 €).

J'estime que ce n'est pas à moi d'assumer le coût de remplacement, ne serait-ce que parce

que le matelas est censé être à mémoire de forme et qu'il est déjà affaissé. Qu'en pensez-vous ?

Merci beaucoup pour votre aide.