



## Litige lors d'un achat sur internet

Par **AngeliqueS**, le **02/05/2014** à **18:05**

Bonjour,

Je viens de m'inscrire sur ce site suite à un problème rencontré lors d'un achat sur internet. Ce litige n'est certes pas très grave (la somme que j'ai "perdue" est de 120€) mais l'idée de m'être fait avoir est très agaçante!

Je vous explique donc la situation :

J'ai commandé une cage en bois sur un site spécialisé en animalerie (je ne sais pas si je peux citer son nom) et je l'ai reçue peu de temps après.

Lorsque la commande a été expédiée, j'ai reçu un mail dans lequel il était écrit (à la fin) que le client était chargé de vérifier le contenu du colis avant de signer le bon de livraison.

Malheureusement je n'ai pas fait attention, le colis était en très bon état et je ne pouvais pas faire attendre le transporteur très pressé en déballant pièce par pièce en plein milieu du trottoir le produit que j'avais reçu. Je n'ai pas non plus précisé "sous réserve de déballage" lors de la signature du bon car je n'avais pas lu la fin du mail.

Résultat, au moment de monter cette fameuse cage je me rend compte que certaines pièces sont cassées, que la qualité est médiocre (revêtement qui s'effrite et qui ne correspond pas à la photo du site) et qu'il manque des trous pour certaines vis (chose que je n'aurais pas pu voir de toute façon lors de la vérification)!

Faute de temps je rédige un mail au service client le lendemain (en y joignant des photos) mais pas de réponse. J'appelle donc directement et là on me dit que le problème vient du transporteur car je cite, "nous ne vendons pas de produits défectueux". Je ne vois pas comment le transporteur aurait pu casser du bois brut entouré de papier-bulles et d'un carton sans abimer ce dernier, mais bon, passons...

La personne que j'ai au bout du fil m'explique sur un ton méprisant que je n'ai pas bien joué mon rôle de bon client et que, si le produit est cassé, je ne peux m'en prendre qu'à moi-même. Comme j'insiste, elle me conseille de renvoyer le colis à mes frais pour faire jouer mon droit de rétractation en se gardant bien de me faire remarquer que cela ne s'applique qu'aux produits rendus en parfait état!

Ne sachant que faire, j'ai lu les conditions générales de vente et là il me semble que les informations concernant la garantie sont contradictoires. Au chapitre "Qualité des produits" on peut lire :

"S'il arrivait qu'un article soit défectueux ou non conforme, ANIMALOO s'engage à l'échanger ou le rembourser, sous réserve que l'article ait fait l'objet d'un contrôle lors de sa réception et qu'il soit retourné dans son emballage d'origine et accompagné de sa facture d'achat dans les 15 jours suivant la réception du colis.

Les frais de retour seront alors remboursés au client".

Un peu plus loin on trouve le chapitre "garantie" où il est écrit :

"Tous les Produits en vente sur le Site Animaloo.fr bénéficient de la garantie légale de conformité (L211-1 et suivants du Code de la Consommation) et de la garantie contre les vices cachés (articles 1641 et suivants du Code Civil), permettant à l'Utilisateur de renvoyer les produits livrés défectueux ou non conformes" et rien d'autre.

Du coup, est-il possible de faire valoir la garantie légale de conformité même si je n'ai pas vérifié le contenu du colis avant de signer?

N'est-ce pas un peu abusif de demander au client de faire attendre le transporteur le temps de vérifier intégralement le colis? Et qu'en est-il de proposer de faire valoir le droit de rétractation en sachant que cela ne marchera pas et me coutera encore plus d'argent?

Merci d'avance pour votre aide!

**Par moisse, le 03/05/2014 à 09:17**

Bonjour,

Non vous ne pouvez pas vous abriter derrière une quelconque garantie car effectivement vous avez manqué à vos obligations à la réception de l'envoi.

Obligations rappelées par le vendeur.

Si le transporteur refuse le déballage (ce que vous n'indiquez pas) vous refusez la réception et c'est tout.

Je vous rassure, la mention "sous réserve de déballage" n'a aucune valeur et ne réserve en rien vos droits?.

En effet une réserve doit être exprimée clairement et objectivement, c'est un peu comme un constat amiable dans lequel on décrit les dégâts visibles.

Pour votre information il est parfaitement possible d'observer des avaries importantes sans que l'emballage extérieur en porte traces, de même qu'il est possible d'observer des traces sans sinistre interne.

Des dizaines d'années de mon expérience personnelle peuvent en attester.

Par **AngeliqueS**, le **06/05/2014** à **00:31**

Bonjour,

Merci de votre réponse.

J'ai cherché sur internet des avis sur le vendeur et je me suis rendu compte que beaucoup de gens avaient eu le même problème que moi.

J'ai bien l'impression que ce site cherche à vendre des produits cassés et vu l'agressivité dont a fait preuve le SAV dès le début de la conversation pour se défendre, ça me semble très probable!

Je n'ai pas précisé dans mon précédent commentaire que le panneau de bois cassé était éraflé, qu'un coin avait été arraché et que le bout manquant n'était pas dans le carton. C'est pour cette raison qu'il me semble impossible que le transporteur soit en cause.

Tant pis pour moi!  
Encore merci.

Par **Lag0**, le **06/05/2014** à **07:02**

[citation]Non vous ne pouvez pas vous abriter derrière une quelconque garantie car effectivement vous avez manqué à vos obligations à la réception de l'envoi.

Obligations rappelées par le vendeur.

Si le transporteur refuse le déballage (ce que vous n'indiquez pas) vous refusez la réception et c'est tout. [/citation]

Bonjour moisse,

Dans ce cas, plus possible de recevoir un colis par la Poste !

Extrait des CGV de la Poste :

[citation]

La prestation de La Poste n'inclut pas le constat du contenu à la livraison.

En effet, seul l'expéditeur connaît les caractéristiques du contenu de l'envoi et doit donc s'assurer que le conditionnement est adapté au contenu et aux conditions de traitement des envois en grande partie automatisé

Si votre colis présente des traces extérieures d'endommagement, La Poste vous offre la possibilité de retourner le colis à l'expéditeur. Il est cependant possible de faire une réclamation auprès du service client  
[/citation]

Par **moisse**, le **06/05/2014** à **08:18**

Hello Lag0,

C'est un vieux combat la Poste s'est toujours abrité derrière une mission de service public pour échapper à ses obligations de transporteur.

Il y a quelques années la Poste niant la qualité de mandataire de ses préposés à la distribution, acceptait comme la SNCF (SERNAM) le déballage par un receveur.

Depuis elle s'abrite derrière des conditions de vente, en attendant quelques décisions qui ne manqueront pas de survenir un jour ou l'autre.

En effet les conditions de vente qui lient un vendeur et un acheteur peuvent interdire à ce vendeur d'agir s'il n'est plus propriétaire de la marchandise, et qu'il refus le mandat que pourrait lui adresser l'acheteur pour défendre ses intérêts.