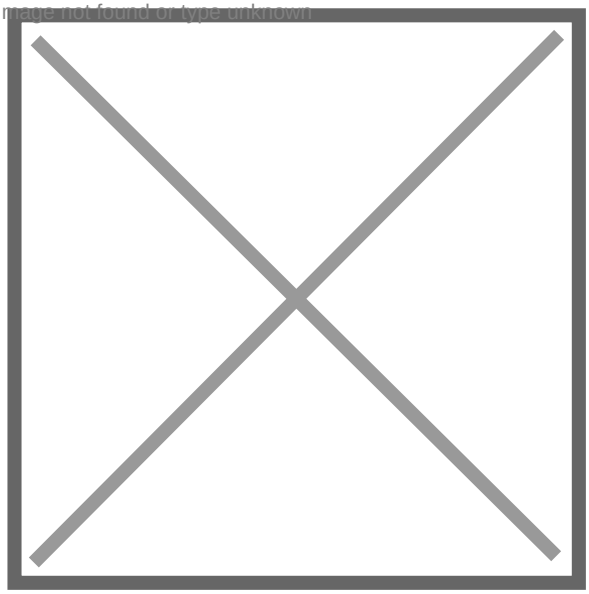
Image not found or type unknown



Produit livré légèrement différent de celui commandé

Par **kortex**, le **19/11/2013** à **20:58**

Bonjour, voici ma question : J'ai commandé fin aout 2013 une TV sur un site marchand en ligne, je l'ai reçu, j'en suis content et je m'en sers depuis presque 3 mois. Or, je reçois aujourd'hui un mail du site marchand, m'indiquant qu'il y a eu une erreur et que je n'ai pas reçu le bon modèle, celui que j'ai reçu a 2 fonctions en plus et 1 entrée hdmi en plus, mais c bien la même marque et la meme taille, donc forcément je n'avais pas remarqué.
Bref, ils me demandent de renvoyer la TV pour avoir un echange ou un avoir, ou encore de payer la différence de 220€ pour garder la TV actuelle... je trouve que de m'annoncer cela après 2 mois 1/2 est assez gonflé personnellement.

Bref, celà m’embête de renvoyer cette TV car j'ai autre chose à faire que de perdre du temps à la démonter et tout remettre dans le carton(si je le retrouve) pour une erreur qui ne vient pas de moi (sans parler de la prise de RDV avec un livreur qui vont me forcer à rester chez moi une demi-journée, pour l'envoi et à la reception. Et de plus je vais me retrouver sans TV pendant plus d'une semaine entre temps.
Et si je souhaite la garder, payer 220€ de plus pour des fonctionnalités que je n'utilise pas ne m’intéresse pas non plus évidemment.

Que puis-je faire? Merci d'avance pour vos lumières

Par **Lag0**, le **20/11/2013** à **08:16**

Bonjour,
Je comprends votre position, mais légalement, s'il y a bien eu erreur, le vendeur est dans son droit.
En revanche, vous n'avez pas à "renvoyer" la TV mais seulement à la mettre à disposition du vendeur qui doit se débrouiller pour venir la prendre.
Fixer avec lui un échange, livraison de la bonne référence et reprise de celle-ci en une seule fois, comme ça vous ne serez pas sans TV.

Par **moisse**, le **20/11/2013** à **09:23**

Bonjour,
Tout ceci est parfaitement discutable.
Il est constant qu'un commerçant ne peut se prévaloir d'une erreur de prix qu'en cas d'erreur grossière.
Au prix des téléviseurs actuels, ce n'est pas une entrée HDMI en sus qui fait l'écart pas plus de 2 fonctions superfétatoires.
D'où l'intérêt de consulter le bon de livraison afin de comparer les références de la livraison et celles de la commande.

Par **kortex**, le **20/11/2013** à **09:31**

Ok, merci pour vos réponses.
Je trouve tout de même celà étrange qu'il n'y ai pas un délai max pour que le vendeur se manifeste..

Par **moisse**, le **20/11/2013** à **10:15**

Il y a bien un délai maximum; celui de la prescription, c'est à dire 2 ans.

Par **Lag0**, le **20/11/2013** à **11:00**

[citation]Il est constant qu'un commerçant ne peut se prévaloir d'une erreur de prix qu'en cas d'erreur grossière. [/citation]
Ici, nous ne sommes pas dans le cas d'une erreur de prix !
Ce serait le cas si le matériel livré était bien la référence commandée mais que le site aurait affiché un prix inférieur à celui prévu par le commerçant. Là, effectivement, le commerçant ne peut agir qu'en cas d'erreur dite manifeste, c'est à dire si l'erreur est telle que l'acheteur pouvait se rendre compte que c'était une erreur lors de la commande (type produit valant 1000€ vendu 10€ sur le site).

Dans le cas présent, c'est une erreur de matériel livré, c'est une toute autre chose.
Le commerçant est en droit de rectifier l'erreur en fournissant le bon produit. L'acheteur était

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

aussi en droit de réclamer de son coté que l'on lui livre le produit qu'il avait commandé et non un autre !

Par **moisse**, le **20/11/2013** à **11:46**

Ce n'est pas si évident que cela.
On est bien dans le cadre d'une erreur portant sur le prix, même si elle n'est pas d'étiquetage.
Par ailleurs je vois mal comment le commerçant peut être sur d'avoir livré un mauvais produit, sinon au travers de références portées sur le bon de livraison.
On en revient donc à l'erreur de prix.
Mais c'est vraiment discutable je le reconnais.

Par **Lag0**, le **20/11/2013** à **11:51**

Pour moi, ce n'est absolument pas une erreur de prix.
Si le produit commandé était affiché à 650€, le commerçant ne demande pas à présent 850€ pour fournir ce même produit.
Il demande simplement que l'erreur de livraison soit rectifiée, donc que le client ait bien son produit à 650€.
Il lui laisse, en plus, le choix de garder le produit livré par erreur moyennant le paiement du juste prix (je suppose donc le prix affiché sur le site pour cette autre référence), et c'est peut-être là, une proposition imprudente qui pourrait laisser penser à une vente forcée (mais l'acheteur n'est pas obligé de choisir cette option).

Par **kortex**, le **20/11/2013** à **12:29**

Le site marchand en question proposant à n'importe qui d'etre rembourser de la différence si l'on trouve un même produit moins chère ailleurs, je leur ai proposé de payer 41€ de supplément, ce qui correspond à la différence de prix entre ma TV actuelle (en prenant le meilleur prix trouvé sur le net), et celle que je devais recevoir à l'origine.
Celà me parait être le plus simple, pour eux comme pour moi, à moindre frais.

Par **moisse**, le **20/11/2013** à **16:15**

Soyez aimable d'un retour sur la solution définitive, pour vérifier la qualité de votre proposition et le cas échéant l'esprit commercial de votre vendeur.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés