

Conflit avec un e-commerçant.

Par **moskito**, le **24/02/2014** à **12:25**

Bonjour,

Je ne suis pas en droit mais je suis retombé sur un problème semblable au mien sur ce forum alors je me dis que vous accepterez peut-être de me répondre ? [smile17]

Alors alors... j'ai commandé un manteau sur internet et lorsque je l'ai déballé, je me suis rendu compte qu'il y avait une entaille de 3 à 4 cm environ sur le manteau, sur la face visible.

J'ai retourné le manteau au commerçant via un bon de retour qu'il m'a fourni mais à présent, il dit que c'est moi qui ai abîmé le manteau après la réception.

Bien sûr, je n'ai pas de preuve, je l'ai ouvert chez moi, tout seul et après mise en demeure, il refuse toujours de me rembourser.

Vous feriez quoi ? :(

J'ai vu des choses sur la présomption d'antériorité du vice caché mais je n'arrive pas à trouver quelque chose de concret là-dessus ?

Merci pour d'avoir pris la peine de me lire.

Bonne journée !

Par **moskito**, le **24/02/2014** à **12:35**

J'ai retrouvé le fameux texte de loi sur la présomption d'antériorité :

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichLoiPubliee.do;jsessionid=34EED83A481BB3CD63BEA954D43C909>

"En premier lieu, est instituée une présomption d'antériorité du défaut à la délivrance du bien pendant un délai de six mois à compter de ladite délivrance. Cette présomption est simple. Elle correspond à un renversement temporaire de la charge de la preuve de l'antériorité du défaut à la délivrance et constitue l'un des apports majeurs du nouveau dispositif pour la protection des consommateurs."

Mais je n'arrive pas à trouver d'article de loi là-dessus. Si vous savez où je peux trouver ça,

ce serait sympa. :)

A part ça, vous pensez que ça peut s'appliquer pour un manteau ?

Pour info, j'ai envoyé mon mail au vendeur pour lui signaler le défaut moins de deux heures après récupération du colis et le manteau m'a coûté 103,53 €.

Par **Jay68360**, le **24/02/2014** à **12:58**

Bonjour,

Pour votre question concernant la présomption d'antériorité, elle se trouve à l'article L. 211-7 du Code de la consommation. Le régime de la garantie légale de conformité aux articles L. 211-4 et suivants du même Code.

Par ailleurs, comme le prévoit la charte du forum, nous ne sommes pas habilités à répondre à des consultations juridiques personnalisées, si vous voulez une analyse plus approfondie de votre situation et des voies de recours qui vous sont ouvertes, il serait préférable de vous tourner vers un professionnel du droit. Ce type de consultation pouvant se faire gratuitement auprès d'une maison de la justice et du droit sur simple rendez-vous.

Par **marianne76**, le **24/02/2014** à **20:06**

Bonjour

On peut aussi utiliser le code civil et le droit commun de la vente. Reste une question où se situe le siège social de cette société

Par **marianne76**, le **24/02/2014** à **20:06**

Bonjour

On peut aussi utiliser le code civil et le droit commun de la vente. Reste une question où se situe le siège social de cette société

Par **moskito**, le **24/02/2014** à **22:53**

Merci à tous les deux pour vos réponses.

@Jay : Les maisons du droit ne sont pas à côté de chez moi mais j'ai une antenne de l'UFC que choisir (si j'ai bien compris) pas très loin donc je vais y passer.

@Marianne : Le siège social est en France. J'ai jeté un oeil aussi au Code Civil également, mais bon, je coince car je ne peux pas prouver que je suis innocent et si on me demande de

le faire... je ne peux pas, objectivement.

Je ne sais pas quoi faire parce que s'ils ont une assistance juridique (et le contraire m'étonnerait), ils vont utiliser les grands moyens.

De mon côté, comme je ne peux pas prouver mon innocence "par des faits" (je ne sais pas comment dire ça), j'ai un peu peur de m'engager dans des procédures longues et coûteuses. Après, je me dis que si tout le monde agit ainsi et laisse tomber, on n'est pas près d'être protégé pour nos achats sur internet...

Après, je me dis aussi que le blouson était abîmé... je l'ai pas rêvé, j'ai pris toutes les mesures pour ne pas abîmer le manteau moi-même.

Bref, je ne sais pas quoi faire. :s

Merci à tous en tout cas !

Par **joaquin**, le **26/02/2014** à **11:22**

Bonjour,

Le mieux est de vous adresser à votre antenne de l'UFC qui saura vous défendre dans ce cas précis. Vous pouvez aussi porter plainte à la DGCCRF en leur exposant votre cas dans un courrier. Les vendeurs sur internet ont certaines obligations à remplir, notamment le délai de réflexion de 7 jours après l'achat, et l'obligation de rembourser le colis si vous le retournez dans ces délais. Vous bénéficiez comme dit plus haut d'une présomption d'antériorité. C'est donc au professionnel de prouver que c'est vous qui avez abîmé le manteau.

Cordialement
JG

Par **Jay68360**, le **26/02/2014** à **16:42**

Bonjour,

Je rejoins joaquin, d'autant plus que le cas semble vous être a priori favorable, vous bénéficiez de la présomption d'antériorité posée par le Code de la consommation qui vous dispense de prouver que le défaut de conformité ne provient pas de votre fait, ce qui sera un moyen de défense efficace en cas de contentieux.

Pour ce qui est de la situation actuelle, vous avez valablement exercé votre droit de rétractation (a priori et si il existe donc si le manteau en question n'a pas été personnalisé à votre attention), ce qui oblige le commerçant à vous rembourser intégralement la somme dans le mois par principe.

Pour ce qui est de l'obligation de délivrance conforme pesant sur le vendeur posé par le Code civil, je ne m'y attacherais pas trop si j'étais vous, la jurisprudence a tendance à lui attacher

une nature mixte, entre conformité contractuelle et vice caché.

Ainsi, la première nature s'est éteinte au moment où vous avez signé le bon de livraison que votre facteur vous présentait, sans indiquer comme tout à chacun l'acceptation sous réserve de conformité.

La deuxième nature, impliquant que le défaut soit caché et que vous n'ayez pas pu vous en convaincre en acceptant la livraison, la preuve de cela reposerait a priori sur vous.

Par **moskito**, le **26/02/2014** à **16:50**

Bonjour Joaquin.

Votre réponse est rassurante, ça me donne l'impression que ce ne sera pas un coup d'épée dans l'eau.

J'ai vu qu'à l'UFC, ça ne fonctionne que sur rdv. Je travaille la semaine donc ça s'annonce compliqué, mais je vais essayer de voir pour y aller quand même et ne pas laisser tomber cette histoire.

Par ailleurs, si quelqu'un ayant le même soucis passe par ici, j'ai vu que le délai de rétractation passait de 7 à 14 jours en 2014 (mais dans les textes de loi, le délai indiqué est apparemment toujours de 7 jours...)

Voir "Modifications à venir" : http://www.assistant-juridique.fr/droit_retractation.jsp

Je vous tiendrai au courant de ce qu'il advient de cette histoire...

Merci à tous, encore une fois.

Par **moskito**, le **26/02/2014** à **20:05**

@Jay : Je viens de voir que tu as répondu quasiment en même temps que moi.

Donc, j'étais censé connaître le défaut au moment où j'ai pris possession du colis, alors qu'il était fermé.

Sinon, c'est dommage que je pensais plus à l'importance du vice caché qu'au refus de rembourser suite à une rétractation. D'autant plus que le vendeur maintient qu'il a vendu le manteau en bon état et donc que c'est moi qui l'ai abîmé (étant donné que nous sommes d'accord pour dire que l'emballage ne comportait pas de défaut et que le transporteur ne saurait être mise en cause).

Pour mes prochains achats, est-ce qu'il faut indiquer sur le bon de livraison "sous réserve de conformité" pour éviter ce genre de problème par la suite ?

Par **joaquin**, le **26/02/2014** à **21:38**

Bonjour,

Oui ce serait préférable si vous recevez le colis en main propre.

CDL
JG

Par **Jay68360**, le **26/02/2014** à **21:41**

Bonsoir,

Il faut bien distinguer selon qu'on se situe sur l'action permise par le Code civil ou celle prévue par le Code de la consommation.

Sur le fondement de l'obligation légale de conformité posée par le Code de la consommation, non vous bénéficiez de la présomption d'antériorité évoquée plus avant.

Donc il ne peut pas vous opposer ce vice a priori, si vous avez valablement exercé votre droit de rétractation, c'est-à-dire si il existait, dans votre cas si le manteau acheté était un standard sans modification pour le personnaliser et pendant la durée légale, dans les sept jours suivants la livraison (les quatorze jours ne s'appliqueront que pour les crédit à la consommation me semble-t-il), le vendeur ne peut rien vous opposer et doit vous rembourser dans les trente jours, c'est le principe.

Ce n'est en réalité qu'en cas de contentieux, qu'il sera opportun d'opposer cette présomption qui entraînera la conséquence que la charge de la preuve du vice, ou plutôt de survenance après la livraison de votre fait, reposera sur le commerçant en question.

Mais il ne peut se contenter de vous l'opposer à ce niveau pour vous refuser remboursement, d'autant plus que si il ne s'exécute pas dans les trente jours, la somme produira de plein-droit des intérêts à taux légal.

Ce n'est que si vous vous appuyiez uniquement sur les dispositions du Code civil (articles 1604 et suivants) , qu'il est à mon sens impératif d'inscrire cette mention, pour qu'on s'en tienne à la délivrance conforme uniquement au sens conventionnel(article 1614 du Code civil) et non en raisonnant sur le fait de savoir si le vice est apparent ou caché. Mais cette réflexion reste du domaine du théorique.

En pratique, je ne pense pas que les juges soient dupent mais l'action exercée sur le fondement du Code de la consommation me semble tout de même plus confortable.

Les professionnels du droit que vous allez rencontrer dans les prochains temps devraient se montrer plus éclairant que je ne le suis.

Par **moskito**, le **26/02/2014** à **22:10**

Vous m'aidez tous les trois et vous me rassurez par la même occasion. J'avais peur de me lancer dans des démarches coûteuses et aux conclusions totalement hasardeuses.

Nous n'avons pas parlé des CGV, ici. Mais elles ont un rôle légal malgré tout il me semble. Vous savez si elles peuvent être légalement plus restrictives que n'est la loi et si elles peuvent prévaloir sur la loi ?

Pour être plus précis, j'ai récupéré le colis un vendredi soir. J'ai demandé dans la foulée au vendeur de m'indiquer la procédure à suivre pour lui retourner l'article et que je souhaitais obtenir le remboursement intégral étant donné que la faute ne pouvait m'être imputée. Il m'a répondu le samedi matin mais j'étais déjà dans le train pour une semaine de vacances. Donc j'ai déposé le colis à la poste non pas le mardi qui suivait mais celui de la semaine suivante. Le dépôt du colis risque d'être un ou deux jours en retard par rapport à la date du retrait du colis au bureau de poste. J'ai prévenu le vendeur par mail dans les temps cependant.

Pour ma défense, le vendeur refuse le remboursement mais jamais il ne m'a proposé de me retourner le manteau...

Encore un grand merci à tous en tout cas.