



Achat canapé non conforme à la demande du client

Par **nicky36**, le **07/04/2017** à **14:10**

Bonjour,
J'ai acheté un canapé à 2.544,50 €, soldé à 1.527,50 € sur home salons, en boutique, puis fabriqué et je l'ai reçu ce mercredi 5 avril. Je suis très déçu de mon canapé.
Les livreurs et moi-même avons constaté des rayures/tâches sur le canapé qu'ils ont pris en photo et envoyé à la boutique et qu'ils ont essayé de faire partir avec un produit, sans effet.
Ma vendeuse me dit qu'elle a bien reçu le problème et qu'elle en fait part au fabricant et me tiens au courant.
De plus le canapé est inconfortable et trop petit à mon sens. Je le mesure il fait 2,16 m alors que sur le bon de commande il devait faire 2,26 m de longueur.
Je vais dans le magasin ce matin car pas de nouvelles et ils me font comprendre qu'il n'y a pas de retour ou d'échange possible et qu'aussi le produit du magasin est différent de celui des livreurs.
Bref, on me prends pour une imbécile et donc que fait-on de mon canapé ?
Quels sont mes droits ?
Le canapé est trop petit par rapport AU BON DE COMMANDE et il a des défauts.
Merci d'avance.

Par **morobar**, le **08/04/2017** à **16:25**

Bonjour,
Mise en demeure (la LR/AR doit comporter ce titre) de livrer un bien conforme au bon de commande et en état neuf sous un délai de 2 semaines ou remboursement total
Sans suite utile:
Saisine de la juridiction de proximité (par déclaration au greffe du tribunal d'instance):
* soit en injonction de faire (livrer conforme)
* soit en résolution du contrat de vente et attribution de dommages et intérêts.

Par **nicky36**, le **08/04/2017 à 16:34**

Bonjour, merci de votre réponse et j'ai envoyé ce matin une (LR/AR) mais pour non conforme de la marchandise suite au bon de commande et de livraison car fallait écrire sous 3 jours après la livraison de mon canapé. Mais pour eux, la commande est ferme et définitive qui est noté sur aussi le bon de commande, donc j'ai demandé un remboursement puisqu'ils ne veulent pas le reprendre.

Par **morobar**, le **08/04/2017 à 16:39**

[citation] de livraison car fallait écrire sous 3 jours après la livraison de mon canapé. [/citation]
Cela ne concerne que les litiges pour un incident survenu en cours de transport, en confirmations de réserves souscrites à la livraison. Mais cela ne concerne pas la conformité de la commande. [citation], la commande est ferme et définitive [/citation]
C'est exact d'où mes conseils.

Par **nicky36**, le **08/04/2017 à 16:45**

Donc j'ai bien fait ce matin où je dois refaire une lettre recommandée pour mise en demeure ?
et si sans suite cela coûte cher la saisine ?
nvais je gagner ?

Par **nicky36**, le **08/04/2017 à 17:24**

ce que je veux dire j'ai déjà dépenser 1500 euros environ et je dois payer en plus au tribunal sans m'assurer que je vais être rembourser.
est ce que cela vaut le coup d'aller devant les tribunaux, si il ne donne pas suite?

Par **morobar**, le **08/04/2017 à 19:39**

La saisine est gratuite, l'assistance d'avocat n'est pas obligatoire.
Maintenant il faut savoir ce que vous voulez :
* laisser tomber
* récupérer vos sous ou un canapé
* acheter une batte de base-ball.
J'ai poursuivi ma banque pour 18 euro.
Alors 1500 euro jamais je n'aurai pu laisser tomber.

Par **nicky36**, le **08/04/2017 à 19:47**

merci.

Par **nicky36**, le **16/04/2017** à **17:10**

Bonjour, déjà, je voulais vous remercier pour vos conseils et réponses sur ma demande.
Ensuite, j'ai reçu une LR suite à ma lettre que je leur ai envoyée à la maison mère de Home Salons.
Ma lettre a retenu leur attention et ont pris note pour les problèmes évoqués (non conforme et défauts visibles).
Ils ont tout envoyé, mes mails et la lettre au magasin où j'ai acheté le canapé car c'est à lui de résoudre le problème et de trouver une solution aux mieux des intérêts de chacun.
Qu'est-ce que je fais maintenant ?
Combien de jours dois-je attendre avant de demander une saisine de juridiction de proximité ?
Avant d'envoyer ma lettre, j'ai reçu du magasin un produit pour enlever les défauts car la vendeuse pense que c'est du sel de chrome qui remonte, je n'ai pas ouvert le flacon.

Par **morobar**, le **17/04/2017** à **07:17**

Bonjour,
Normalement la lettre de mise en demeure doit comporter ce titre ainsi qu'un délai pour réagir et prendre position.
Pour une décision de remplacement et/ou remboursement un délai de 8 jours paraît suffisant.