



Litige avec xxxxxx - façades non conformes à la commande

Par **YvesA**, le 19/06/2017 à 12:47

Bonjour,rnrnSuite à une erreur de saisie de l'atelier de fabrication de xxxxxx, les façades fournies n'étaient pas celles commandées.rnrnLe commercial a bien reconnu l'erreur de l'atelier. De nouvelles façades ont été fabriquées et sont en attente de fourniture.rnrnJusqu'ici, aucun souci.rnrnNotre artisan, qui a refait notre cuisine du sol au plafond, peut être fier son travail. Rien à redire de ce côté non plus.rnrnLe litige vient du refus du cuisiniste de faire monter les nouvelles façades à ses frais.rnrnIl se cache derrière l'article L 217-4, car la pose des meubles n'a pas été fait par eux, et donc, qu'il n'assurait pas le SAV.rnrnIl nous laisse, bien entendu, les frais de changement de façades à nos soins.rnrnNous opposer l'absence de contrat de pose pour ne pas assurer le changement des façades suite à une erreur de leur atelier de fabrication ne me semble pas être très pertinent dans notre cas.rnrnMais ce n'est que mon avis, et je ne suis qu'informaticien.rnrnPour le moment, nous sommes en discussion amiable par email avec le commercial xxxxxx, mais celui-ci refuse toute prise en charge de la (re)pose.rnrnJe ne sais pas trop quoi faire maintenant.rnrnJe vous remercie par avance pour vos conseils éclairés.rnrnCordialement,rnYvesrnrnrnrn**Bonjour,rnMerci de ne pas citer de nom de marque ou de personne. Nous sommes sur un forum juridique où les internautes peuvent demander des renseignements sur le droit, pour cela, l'utilisation de termes génériques ne pose pas de problèmes.rnMerci**

Par **Substratum**, le 19/06/2017 à 14:01

Bonjour Yves,rnrnLe professionnel doit réaliser et livrer une cuisine exempte de tout vice, c'est une obligation de résultat. En cas de défaut de conformité en tant que client vous pouvez

choisir entre le remplacement de l'objet et une indemnité. En l'espèce vous avez choisi le remplacement. Vous devez supporter les frais liés à la réexpédition du produit résultant d'une information erronée donnée par vous même ce qui n'est pas le cas en l'espèce. Trois garanties sont potentiellement applicables si vous êtes un particulier et que vous achetez un bien à un professionnel dans un magasin ou un commerce, notamment l'une d'entre elles qui est la garantie de conformité. Les commerçants mettent rarement en avant les garanties légales dont un client bénéficie lors de son achat. Et ce, bien souvent, pour l'inciter à souscrire une garantie commerciale facultative. La garantie de conformité est gratuite. C'est une obligation légale et non-contractuelle !!! Elle est prévue aux articles L. 217-4 à L. 217-14 du Code de la consommation.

La garantie est applicable dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- Le produit ne correspond pas à la description du vendeur ou n'a pas les qualités convenues avec ce dernier
- Le produit est impropre à l'usage habituellement attendu pour ce type de bien.

Quant à la preuve : Pour faire jouer la garantie de conformité, le défaut devait exister le jour de la prise de possession du produit. Un défaut détecté dans les 2 ans est présumé exister au jour de l'achat. En cas de litige, ce sera donc au professionnel de démontrer que le défaut n'existait pas au moment de la vente, et non pas au consommateur de prouver l'inverse. En l'espèce vous dites que l'atelier a reconnu l'erreur de fabrication donc pas de souci.

Par conséquent :

- Vous avez demandé le remplacement du produit. Le commerçant ne peut vous demander aucun frais dans un cas comme dans l'autre. Mais il peut vous imposer la solution la moins chère lorsque la réparation du produit représente pour lui un coût bien inférieur à son remplacement ou vice-versa.
- Si vous n'obtenez ni réparation ni remplacement dans le mois qui suit votre demande, vous pouvez obtenir soit un remboursement intégral dans ce cas, vous devrez retourner le produit soit une réduction du prix de vente dans ce cas, vous garderez le produit avec son défaut.

Très cordialement

Par **Lag0**, le **19/06/2017 à 17:05**

Bonjour,

Si j'ai bien suivi, vous avez acheté au cuisiniste seulement le matériel pour le faire poser par votre artisan.

Suite à un défaut de conformité, le cuisiniste applique la garantie légale de conformité en vous échangeant les éléments non conformes.

C'est le minimum que doit faire le cuisiniste.

Vous pouvez obtenir, en plus, des dommages et intérêts si vous pouvez faire état d'un préjudice chiffré du à ce défaut de conformité. Est-ce bien votre cas ?

Par **YvesA**, le **19/06/2017 à 17:42**

Merci pour cette réponse, Substratum.

Pour résumer: dans mon cas, je devrais pouvoir faire jouer la garantie de conformité et réclamer un changement des façades aux frais de Cuisinella sachant que les nouvelles façades sont déjà dans leur entrepôt.

Dois-je écrire un courrier recommandé avec AR ?

Sauriez-vous où je pourrais trouver un courrier type ? Ceci m'aiderait énormément dans ma démarche.

N'étant pas totalement naïf, je ne m'attends pas à grand chose de leur part, même après l'envoi d'un recommandé.

Quelle serait la suite à apporter s'ils restent inflexible ?

Cordialement,

Yves

Par **YvesA**, le **19/06/2017 à 18:02**

Bonjour Lag0, Suite à une erreur de saisie, l'atelier de fabrication s'est trompé sur le sens du fil du bois des façades de tous les meubles de cuisine. De nouvelles façades ont donc été fabriquées, mais ni l'atelier, ni le cuisiniste ne veulent prendre en charge la pose de ces façades, car, soit-disant, n'ayant pas de contrat de pose avec xxxxxx, ils considèrent que la pose rentre dans le cadre du SAV pose. Donc, ils veulent bien nous fournir les façades, mais nous laissent les frais de re-pose à notre charge. C'est sur ce point qu'il y a litige. Je voudrais souligner que tout le monde impliqué dans notre projet de cuisine a été très professionnel : le vendeur, notre artisan (je le conseille fortement) et les 2 livreurs. On ne félicite que rarement les livreurs malheureusement, mais les 2 livreurs xxxxxx ont impressionné notre artisan par leurs compétences et leurs implications.