



Réclamer après une livraison défectueuse

On vient de vous livrer. Ne signez pas le bon de livraison avant d'avoir vérifié le contenu du colis. Si celui-ci ne correspond pas à votre commande, si elle est incomplète ou si la marchandise est endommagée, refusez la livraison en indiquant sur le bon de livraison les raisons de ce refus. Bien sûr, vous ne devez en aucun cas régler la facture que vous présente le livreur.

Il faut ensuite envoyer au commerçant un courrier, de préférence en recommandé avec avis de réception, exigeant soit une nouvelle livraison conforme à la commande, soit l'annulation de la commande et le remboursement des sommes versées.

*Roselyne Déssus
14 rue des Illusions
33000 Bordeaux*

*SARL Pleintoc
155 route de la Musette
33700 Mérignac*

A Bordeaux, le 7 mars 2017

Objet : livraison non conforme

Madame, Monsieur,

Le 5 janvier 2017, j'ai commandé dans votre magasin un canapé convertible trois places en cuir camel, modèle Texas.





>> Réclamer après une livraison défectueuse

Or, la livraison que je viens de recevoir ne correspond absolument pas à cette commande. En effet, le canapé est en cuir chocolat et n'est pas convertible.

Je vous mets donc en demeure par la présente de me livrer dans les plus brefs délais une marchandise correspondant à ma commande, comme vous en fait obligation l'article 1614 du Code civil.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Roselyne Déssus

Pièce jointe : copie du bon de commande

savoir → Lorsque la livraison est effectuée par un transporteur, c'est à celui-ci qu'il faut adresser une réclamation si la marchandise est partiellement perdue ou abîmée. Il faut bien sûr refuser de signer le bon de réception et indiquer sur celui-ci les manquants ou les avaries, puis confirmer ces réserves par lettre recommandée avec avis de réception adressée au transporteur en lui demandant une indemnisation pour le préjudice.

Le délai pour agir auprès du transporteur est très bref : trois jours seulement (non compris les jours fériés) à compter de la livraison. Si ce délai est expiré, il est conseillé d'avertir le commerçant ; dans la pratique, il n'est pas rare que celui-ci accepte de remplacer la marchandise ou de rembourser le client.