

|  |
| --- |
| **QIIRO vous propose des modèles de documents juridiques éprouvés, à jour des dernières réformes et règlementations en vigueur. Néanmoins, nos modèles restent généraux et nécessitent d’être adaptés.** **En cas de doute sur la rédaction ou les conséquences juridiques de l’un de nos modèles de documents, nous vous recommandons l’accompagnement par un professionnel du droit.** |

**Demander l’échange d’un produit livré qui ne correspond pas à la commande**

*Vous avez commandé un produit. Une fois reçu, vous vous apercevez que celui-ci ne correspond pas à votre commande. Des moyens efficaces existent pour agir. Nous vous recommandons d’envoyer votre demande par courrier recommandé avec accusé de réception.*

***Ce qu’il faut savoir :***

Le vendeur doit respecter deux obligations :

* L’obligation de délivrance : il s’engage à délivrer la chose entre vos mains et selon les modalités prévues au contrat.
* La garantie légale de conformité : en claire, cela signifie que le vendeur est tenu de vous livrer un produit conforme à ce qui est écrit, prévu dans le contrat et pour l’usage auquel il est destiné.

Sachez que les défauts de conformité qui apparaissent dans les 24 mois (6 mois pour les biens d’occasion) à partir de la délivrance du bien **sont présumés exister au moment de la délivrance**. Cette présomption est un avantage considérable pour le consommateur. Il appartient au vendeur d’apporter la preuve contraire.

Le défaut de conformité s’apprécie au jour de la vente au regard des données techniques connues ou prévisibles.

Dans une situation de cette nature, vous pouvez adresser une lettre recommandée avec accusé de réception à votre vendeur, au travers de laquelle vous devez exercer votre choix entre deux options qui s’offrent à vous :

* Option 1 : demander le remplacement du bien
* Option 2 : demander le remboursement du bien

Ce choix ne peut être exercé que sous la condition que l’option choisie n’entraîne pas un coût disproportionné par rapport à l’autre option.

***Les conseils de l’expert :***

Veillez à bien choisir le fondement de votre action car si la qualification de vice caché n’est pas retenue par le juge, il n’est pas obligé de requalifier les faits et vous ne pourrez rien faire.

En effet, le vendeur a manqué à son obligation de délivrance, et qu’il est fautif, en attaquant ce dernier pour vice caché, il sera difficile d’obtenir gain de cause. Votre action ne sera pas retenue. Pour cela, n’hésitez pas à faire appel à un avocat afin qu’il vous aide à trouver la bonne qualification.

Lettre recommandée avec accusé de réception

(*Nom, Prénom*)

(*Adresse*)

(*Code Postal, Ville*)

(*Nom de l’entreprise*)

(*Adresse*)

(*Code Postal, Ville*)

Fait à(*Lieu*),le(*Date*)

**Objet : Produit non conforme**

Madame, Monsieur,

Le *(mettre la date)****,*** j’ai commandé le produit *(mettre la référence)*, pour une valeur de *(indiquer le**montant en €)****.*** Une fois le produit reçu, j’ai pu constater les défauts suivants : *(citer les défauts de non-conformité)*.

Ainsi, le bien ne correspond pas à ce qui est défini au contrat, ni à un usage habituel de ce type de produit.

Conformément à l’article L. 217-4 du Code de la consommation, je vous mets en demeure de ***procéder au remboursement du bien/ à l’échange de ce bien*** *(selon ce que vous souhaitez faire)****.***

Vous trouverez ci-joint la facture du produit acheté, ainsi que des photographies de celui-ci.

A défaut de réponse de votre part sous quinzaine à compter de la réception de la présente, je vous informe que je saisirai le tribunal compétent afin de demander (*le remplacement ou le remboursement)* (selon l’option choisie) du produit, outre des dommages et intérêts et le remboursement de mes frais de justice.

Dans l’attente, je vous prie d'agréer***,*** Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

*(Prénom, Nom, Signature)*

**Pièces jointes** : Facture et photographies du bien