



Vente à distance : produit vendu comme neuf arrive abîmé

Par **RomKoko**, le **22/01/2024** à **11:51**

Bonjour,

En début d'année , j'ai acheté une paire d'enceintes acoustiques auprès d'un commerçant français spécialisé ayant pignon sur rue.

Ces enceintes sont un modèle d'exposition, dont il m'assure, par mail (mais sans photo ni vidéo), quelles sont, je cite, en "état nickel". Il y a d'ailleurs eu plusieurs échanges mail, pour la négociation du tarif notamment.

Le 11 janvier, le commerçant m'adresse une photo du colis prêt à partir.

Paiement effectué par virement bancaire. Les enceintes arrivent le 18/01 par transporteur, 48h après leur expédition.

Les colis, au nombre de 3 (1 petit carton pour les supports à placés sous les enceintes, et 2 très lourds cartons (1 par enceinte)) sont bien emballés et, si les cartons ont de petites traces dans les angles et si le suremballage en plastique noir présente bien quelques déchirures, il n'y a rien d'anormal : les cartons ne sont pas percés, ni enfoncés, ni déchirés.

Par manque d'espace chez moi et dans l'attente de la vente de mes précédentes enceintes, je remise les colis chez moi. Vente faite, je les déballe le dimanche 21 janvier, soit 72h après réception.

Et très mauvaise surprise : les enceintes ont plusieurs traces et impacts. Elles fonctionnent normalement, mais esthétiquement, elles sont très loin d'un état "nickel" et ont clairement pris des chocs, y compris sur la face avant.

J'ai évidemment alerté immédiatement le commerçant par mail, en ne pouvant m'empêcher de me montrer suspicieux à son égard, ce qu'il n'a pas bien pris du tout.

J'ai notamment invoqué la non conformité, ce à quoi il a répondu, je cite : "Il n'y a pas de non conformité compte tenu du fait que vous n'avez fait aucun commentaire lors de la réception, ni pour me dire qu'elles étaient arrivées, ni pour commenter l'état. Et je devrais accepter pour argent comptant que, 4 jours après, vous élevez des objections ? Non."

Quels sont mes recours possibles, que puis-je faire "dans mon bon droit" ?

Je suis écoeuré, c'est un achat passion extrêmement onéreux...bref. Dégoûté.

Merci par avance pour votre aide.

Cordialement,

Par **Pierrepauljean**, le **22/01/2024** à **12:17**

bonjour

le problème c'est que n'avez aucune photo ni video avant l'expédition

Par **RomKoko**, le **22/01/2024** à **16:55**

Bonsoir,

En effet.

Mais à qui la faute ? La charge de la preuve n'est-elle pas au vendeur, a fortiori un professionnel ? S'il est incapable de produire la preuve, tant pis pour lui, non ?

Du coup, non conformité ou droit de rétractation peuvent-ils fonctionner ? Sachant que pour le droit de rétractation, je redoute que le vendeur refuse de me rembourser, au motif que la marchandise est abîmée alors que lui soutient, sans que personne ne puisse le prouver, qu'elle était intacte à l'expédition...

Merci encore pour votre aide,

Par **miyako**, le **25/01/2024** à **16:03**

Bonjour,

Au moment de la livraison, il fallait vérifier ,devant le livreur l'état de l'ensemble.**C'est là que réside le problème.** Ensuite vous avez déballé ,4 jours après .

Donc à mon avis peu de chance d'avoir un remboursement ,même avec droit de rétractation .

Il faut consulter un avocat avec les Conditions Générale de Vente et les échanges de mails .

Cordialement