



Vente à distance : Réception de marchandise endommagée

Par **bliscar**, le **12/10/2015** à **15:18**

Bonjour,

Nous sommes e-commerçants et vendons sur Internet des tableaux photographiques sur aluminium de dimension moyenne 1 mètre par 1 mètre. Il s'agit donc de produits de décoration, de haute qualité (valeur moyenne 300 €) mais également fragile.

Lors de leur envoi, ceux-ci sont emballés spécifiquement dans un emballage étudié, afin d'éviter les problèmes pendant le transport.

Dans certain cas, le produit peut arriver endommagé suite à de mauvaises manipulations du transporteur.

Le problème est le suivant :

Nos CGVs précisent que les réserves doivent être émises auprès du transporteur en cas de réception de marchandises endommagées.

Mais dans bon nombre de cas, il n'est pas possible pour nos clients acheteurs de vérifier le contenu en présence du transporteur (stationnement interdit, chaussée inexistante pour étaler l'emballage rustique et volumineux que peut impliquer telle action) = pas de place autre que chez le consommateur: impossible de forcer clients à faire rentrer livreur chez eux pour déballer/vérifier objet.

L'acheteur doit avoir le droit de ne pas divulguer tout le contenu de son colis à un

représentant du transporteur (le livreur): confidentialité, sécurité des bien.

Que dit la loi sur le sujet ?

Y-at-il également des jurisprudences dans le domaine ?

Par avance merci de vos éclairages !

Par **moisse**, le **12/10/2015** à **18:42**

Bonjour,

[citation]Y-at-il également des jurisprudences dans le domaine ?

[/citation]

Des milliers de procès et des centaines de jurisprudences.

On évoque les dispositions du code de commerce L133-1 et suivants.

[citation]L'acheteur doit avoir le droit de ne pas divulguer tout le contenu de son colis à un représentant du transporteur (le livreur): confidentialité, sécurité des bien.

[/citation]

Il a ce droit effectivement, mais alors il prend en charge la responsabilité des biens qui est transférée à l'occasion de sa signature.

[citation](stationnement interdit, chaussée inexistante pour étaler l'emballage rustique et volumineux que peut impliquer telle action[/citation]

La livraison a lieu en un endroit accessible à un gros porteur. Le client a le droit d'exiger le déballage à la réception.

[citation] impossible de forcer clients à faire rentrer livreur chez eux pour déballer/vérifier objet.

[/citation]

Sauf si le contrat de transport le mentionne **EXPRESSEMENT**, la livraison a lieu au mieux devant le seuil du domicile. Le livreur ne doit en aucun cas pénétrer à l'intérieur, il deviendrait le salarié occasionnel du résident.