

Notre conseillère litiges vous en dit plus :

« Je reçois, le 6 juin 2024 M. et Mme X en consultation à nos bureaux.
M. et Mme X ont acheté fin 2023, un canapé neuf chez MONSIEUR MEUBLE.

Le canapé acheté a présenté des défauts dès le début de son utilisation : auréoles, taches persistantes sur le siège à l'emplacement des personnes qui s'y sont assises, les taches ne disparaissant pas au brossage.

Les faits sont les suivants :

M. et Mme X ont, dans un premier temps, signalé le problème au vendeur qui a envoyé un technicien de l'entreprise vérifier leur réclamation.

Le technicien a constaté le problème et validé le constat.

L'entreprise de vente a contacté le fabricant qui, à son tour, après avoir envoyé un technicien (service technique d'ART CANAPÉS), a considéré que le canapé était conforme aux normes de fabrication de l'usine et a développé la justification de cette affirmation en indiquant, je cite :

"Les propriétés des tissus d'ameublement sont fortement tributaires du type de fil, de la structure de l'étoffe et d'éventuels traitements spécifiques subis par le textile... A l'usage, il est cependant possible que les poils se couchent légèrement dans un sens ou dans un autre en fonction des contraintes physiques que subit le tissu à l'usage.... Le phénomène visible est uniquement un problème d'effet optique changeant en fonction de l'angle d'observation et non un défaut de matière".

Ce courrier vous est adressé afin de vous rassurer et de vous confirmer qu'après analyse de votre réclamation, les caractéristiques techniques des sièges qui vous ont été livrés correspondent bien à ceux que vous avez commandés..."

À la suite de ce rapport, j'ai adressé un courrier, en recommandé avec accusé de réception, le 18 juin 2024, au Service clients de Monsieur Meuble pour demander le remplacement de ce canapé mais ni notre adhérent ni notre association n'avons reçu la moindre réponse du Service client.

En revanche, le directeur de l'entreprise Monsieur Meuble de Chasseneuil du Poitou a répondu, par un courrier daté du 24 juillet 2024, que le meuble était considéré conforme, que l'entreprise ne pouvait donc rien faire mais qu'elle offrait à ses clients "un bon d'achat d'une valeur de 200,00 € à valoir sur leur prochain projet à hauteur d'un achat de 500,00 €".

Piètre consolation !

Le 5 octobre 2024, j'ai refait un second courrier, en recommandé avec accusé de réception, adressé cette fois au vendeur du canapé, Monsieur Meuble de Chasseneuil du Poitou, pour lui rappeler qu'un produit acheté doit être conforme à l'usage attendu et à la description qu'il en a faite (la définition d'un canapé étant un large siège à dossier et éventuellement accoudoirs où plusieurs personnes peuvent s'asseoir côte à côte).

J'ai précisé que le meuble acheté par notre adhérent ne remplissait pas correctement sa fonction et que l'effet d'optique signalé par le fabricant ne pouvait pas être invoqué du fait de la persistance des taches quel que soit l'angle d'observation.

J'ai conclu à l'existence d'un défaut de conformité existant au moment de l'achat et de la délivrance du bien.

J'ai donc demandé la mise en œuvre de la garantie légale de conformité (articles L. 217-5 du Code de la consommation) et le remplacement du canapé ou son remboursement conformément à la loi en vigueur.

Après quelques échanges entre vendeur et fabricant, la décision a été prise par le vendeur qui a remplacé le canapé au bout de 11 mois de tractations (achat du canapé le 2 décembre 2023) »

Françoise C. consultante juridique à l'UFC Que Choisir de la Vienne