Conforama service consommateur

80 boulevard du mandinet

77 432 marne la vallée

cédex 2

NERSESIAN Robert et Silva

9 rue de la Commune de Paris

69600 Oullins

Facture n°2249159 du 04/09/2015

Référence produit : 580478

Date d’achat : 04/09/2015

Date de réception: 10/11/2016

**Objet : Demande de Remboursement**

Bonjour,

Je vous écris pour une réclamation suite à l’achat d’un canapé système rapido acheté dans votre magasin Conforama St Priest (69800) le 04/09/2015. En effet, je souhaitais investir dans un nouveau canapé système rapido pour mon nouveau logement. Je me suis alors rendu à Conforama et demandé conseil à vos vendeurs. C’est suite à cette discussion que j’ai été redirigé vers ce model, que j’ai acheté en vous faisant confiance.

Je suis venu récupérer ma commande le 10/11/2016. Cependant lorsque j’ai déballé le canapé à mon retour des fêtes, je me suis rendu compte que le canapé était totalement défectueux :

--> Inutilisable en lit car le matelas n’est pas droit mais courbé

--> Inutilisable en Canapé car le siège s’effondre vers l’avant, la seule position permettant de se tenir sur ce canapé étant de s’allonger dessus pour ne pas tomber.

Me voici alors avec un canapé-lit n’exerçant ni la fonction canapé ni la fonction de lit. Je décide alors de joindre vos vendeurs qui me garantissent que le problème vient des sièges. Le canapé n’était pas encore utilisé qu’il nécessitait déjà des réparations. Vous m’avez vendu un produit défectueux, je demande donc logiquement un remboursement, ce que vos employés me refusent.

Vous ne m’avez donc pas laissé d’autres choix que d’accepter ce produit défectueux. Ensuite, suite à une expertise photo, vos experts me garantissent que le problème vient des sièges. Et qu’ils procéderont à un remboursement que dans un deuxième temps : si la solution n’est pas apportée par le remplacement de cette pièce.

Les sièges n’étaient, sans surprise pour ma part, pas la solution. En effet, cela n’a rien arrangé au système de base défectueux. De plus, vos employés me refusent encore le remboursement qu’ils m’avaient garanti. Ils me propose, cette fois ci, un nouveau canapé qui sera commandé avec un délai de réception inconnu. Ils m’expliquent également que les charges et transports seront encore une fois à mes frais.

J’ai mis le prix pour avoir un canapé satisfaisant et j’ai pris une garantie pour éviter qu’il ne me coûte plus cher par la suite. Mais je me retrouve à utiliser un canapé défectueux, des frais supplémentaires de transport, des employés manquant totalement de professionnalisme, d’engagement et de sérieux.

De plus, les transports étant à mes frais, je n’ai pas les moyens de venir récupérer le nouveau canapé au magasin. D’ailleurs, je n’ai pas de garanti que le nouveau canapé n’aura pas le même défaut de fabrication que la précédente.

Je comprends que Conforama a sa propre politique pour satisfaire au mieux le besoin de ses clients mais je vous rappelle que des lois existent pour protéger le consommateur. Par conséquent, je me permets de les énumérer afin que mon dossier soit traité avec plus de professionnalisme :

**Code de la consommation - Article L. 211-7 :**

« Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de six mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire. »

--> je vous joins les photos, la facture et nos courriers respectives qui me permettront de justifier ce droit.

**Code de la consommation - Article L. 211-4 :**

« Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l’emballage, des instructions de montage ou de l’installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

**Code de la consommation - Article L. 211-8 :**

« L’acheteur est en droit d’exiger la conformité du bien au contrat. »

**Code civil - Article 1641 :**

« Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l’usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l’acheteur ne l’aurait pas acquise ou n’en aurait donné qu’un moindre prix s’il les avait connus. »

→ je vous joins les photos attestant de l’état du canapé, dont les défauts ont été relatés bien avant 6 mois mois, après la reception du produit.

**Code civil - Article 1644 :**

**«**Dans le cas des articles 1641 et 1643, l’acheteur a le choix de rendre la chose et de se faire restituer le prix ou de garder la chose et de se faire rendre une partie du prix telle qu’elle sera arbitrée par experts.

→ je choisis de me faire rembourser intégralement mon produit. »

Je demande ainsi le remboursement intégral de ce canapé-lit, sans quoi je n’hésiterai pas à saisir la justice et la direction générale de la consommation et de la répression de fraudes pour défendre mes droits.

Dans l’attente d’une réponse que je souhaite favorable, je vous prie d’agréer mes salutations distinguées.

Fait à Lyon le 19/12/2016