Un canapé qui ne pouvait devenir conforme

En février 2024, depuis 20 mois Madame L. tentait en vain d'obtenir une reprise et un remboursement du Canapé relax 4 moteurs Château d'Ax qu'elle avait acheté en 2022 au prix de 2723 €. Lors de sa commande en magasin en avril 2022, son choix s'était porté sur ce modèle après essai et conseils du vendeur eu égard au confort particulier recherché en présence de douleurs dorsales. Un acompte avait alors été versé à la commande et le solde à la livraison en juin 2022.

Rapidement après la livraison, notre adhérente avait informé le vendeur des anomalies constatées dès le premier usage de ce canapé et de l'inconfort majeur qui en résultait compte tenu de l'effet inverse à celui recherché lors du choix de ce produit. A l'appui de photos, notre adhérente nous démontrait que malgré plusieurs interventions de SAV ayant transformé son salon en atelier pour réaliser des doublages de sangles de l'assise, regarnissages des dossierets, rembourrages,... pour tenter de remédier aux défauts jusqu'en septembre 2023, ces défauts persistaient. Madame L. avait alors refusé une énième intervention. Cependant, le magasin lui refusait encore la reprise et remboursement du canapé.

D'autre part, un guide des caractéristiques et entretien du canapé ne lui avait été remis qu'après paiement de l'acompte pour finaliser la commande, et en dépit du confort recherché, le vendeur n'avait pas interpellé Madame L. sur le garnissage composé de fibres polyester, dont elle n'avait aucune expérience.

Mi-février 2024, nous sommes intervenus auprès du magasin en lui rappelant que tout vendeur avait une obligation d'informer correctement le client sur le produit proposé selon l'utilisation prévue dont il a connaissance. D'autre part, l'article L217-14 4° du Code de la consommation précisant que le consommateur a droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat dans lorsque la non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse, et aucune solution acceptable n'ayant été apportée, nous demandions le remboursement à Madame L. de la somme de 2723 € et de lui verser une somme de 250 € à titre de dommages et intérêts pour le préjudice subi.

Cependant fin février, le magasin nous répondait par « *une décision de l'usine Château d'Ax d'effectuer un retour de ce produit pour réparation et remise en conformité avec le prêt d'un canapé durant 2 à 3 mois.* ». Notre adhérente n'acceptait pas cette proposition.

Dès lors, mi-mars 2024 nous sommes ré-intervenues auprès du magasin dont il semblait bien qu'il omettait de prendre en compte que la non-conformité de ce canapé datait du jour de la livraison et que ses précédentes réparations n'avaient pas permis de le rendre conforme. Le délai d'aboutissement à une mise conformité étant à fortiori amplement dépassé, nous rappelions notre précédent courrier et notre demande.

Le magasin a fini par accepter un remboursement du produit, mais pas le dédommagement de 250 € demandé. Notre adhérente acceptant ce résultat, nous l'avons accompagnée jusqu'à la finalisation de la transaction.

Le transporteur dépêché par le magasin a repris le canapé chez notre adhérente le 18 avril 2024 en lui remettant le remboursement du vendeur par chèque de 2723 €.

Il aura fallu trois mois pour obtenir cet aboutissement.