

Fiche pratique

La livraison d'un mobile

Des vérifications s'imposent pour une commande de mobile à distance, avec livraison prévue à domicile ou, le cas échéant, en point relais.

En cas de non réception du téléphone commandé

Le client peut demander à l'opérateur le remboursement de la somme payée lors de la commande, si le gestionnaire du point relais atteste avoir déjà remis à un tiers personne, que celle-ci ait présenté ou non une pièce d'identité. En effet, même si l'opérateur affirme être totalement dépendant des informations fournies par le transporteur pour confirmer la remise du colis au gestionnaire du point relais ou à une tierce personne, sur présentation de sa carte d'identité, il doit cependant justifier le fait qui a produit l'extinction de cette obligation.

De manière pratique et étant souligné que ces indications ne sont nullement exhaustives, il incombe à l'opérateur de vérifier la signature apposée lors de la remise du colis au point relais, ou encore avec celle figurant sur la déclaration sur l'honneur que le client, en joignant sa pièce d'identité, a établie pour attester ne pas avoir reçu le colis commandé et payé.

En cas de commande incomplète ou de détérioration constatée

Le client peut demander à l'opérateur d'être remboursé du prix payé ou de recevoir un produit conforme, lorsqu'il constate à l'ouverture du colis livré que celui-ci est incomplet ou contient des éléments détériorés.

Or ce recours risque de ne pas aboutir si le client signe le bordereau de livraison sans émettre de réserve, oubliant que les conditions générales de vente l'invitent à vérifier le produit et à émettre des réserves s'il n'est pas conforme au produit commandé. Ces réserves permettent en effet à l'opérateur d'exercer un recours contre le transporteur et sont essentielles pour prouver la bonne foi du client.

Le Médiateur des Communications Electroniques souligne à l'attention des clients qu'il leur incombe de vérifier le contenu de tout colis avant de signer le bordereau de livraison.