

Réception de mobilier : les réflexes pour protéger vos droits

Avant de signer le bon de livraison

- Vérifiez impérativement la concordance entre le nombre de colis annoncés sur le bon de transport et ceux réellement reçus.
- Examinez l'état du ruban adhésif : s'il a été recollé ou si du scotch de transport recouvre l'original, le colis a pu être reconditionné.
- Prenez systématiquement en photo l'état extérieur des cartons avant toute ouverture.
- Si le livreur refuse de vous laisser le temps de vérifier le contenu, notez explicitement sur le bon : 'Le livreur a refusé de m'assister pendant le déballage'.

Pendant le déballage : soyez précis

- Prenez des photos immédiates du mobilier après déballage, en insistant sur les angles, les pieds et les surfaces planes.
- Décrivez précisément les dégâts sur le bon de livraison (ex: 'coin supérieur droit enfoncé', 'structure rayée') plutôt que d'utiliser des termes vagues comme 'colis abîmé'.
- Si les dommages sont graves, vous avez le droit de refuser la livraison et de renvoyer le colis immédiatement en notant 'Refus pour avarie' sur le document.

Les erreurs juridiques à éviter

- Ne vous contentez jamais de la mention 'sous réserve de déballage' : elle n'a aucune valeur juridique devant un tribunal.
- Émettez toujours des réserves précises et motivées sur le bon de livraison pour garantir vos recours.

Après la livraison : les délais légaux

- Gardez les emballages d'origine jusqu'à ce que le meuble soit monté et vérifié, ils sont indispensables en cas de retour.
- En cas d'avaries non constatées lors de la livraison, vous avez 3 jours (hors jours fériés) pour notifier le transporteur par lettre recommandée avec accusé de réception (article L133-3 du Code de commerce).