

Activité de correspondance commerciale - la lettre de réclamation

Monsieur Jean Hachette habite à la rue de la Limace 33 à 1442 Lieues. Il s'est rendu il y a deux semaines au magasin WediaWarkt pour y acheter un écran plat Chony XP666 au prix de 2400 CHF en soldes. Quelques jours plus tard, il constate que le vendeur, M. Marco Polo, qu'il jugeait malpoli et incompetent, lui a vendu une marchandise qui ne fonctionne pas, malgré toute l'aide de son cousin électricien.

M. Hachette écrit donc une lettre qu'il enverra en courrier recommandé, au magasin de la Rue de Lausanne 33bis à 1234 Prissier. Dans celle-ci, il explique son problème, déplore l'incompétence de M. Polo, demande le remplacement de son téléviseur sur place, au plus vite, et fixe un délai pour celui-ci, sans quoi il passera par son avocat. En annexe, M. Hachette joint une copie de la quittance d'achat.

Vous rédigerez ce courrier, en faisant bien attention à :

- Respecter la mise en page en vigueur
- Utiliser un ton approprié
- Ecrire sans faute
- Utiliser toutes les informations ci-dessus
- Respecter le fameux PCC : précision, clarté, concision

Selon la loi suisse (source : site ch.ch)

Comment faire face à un produit qui présente un défaut ?

Lors de vos achats, conservez vos tickets de caisse pour faire valoir la garantie. Mais pour quelle durée vos achats bénéficient-ils d'une garantie et dans quels cas la garantie fonctionne-t-elle ?

Quels sont vos droits ?

Lors d'un achat, vous n'avez pas remarqué que le produit présentait un défaut. Le produit que vous avez acheté sur internet est défectueux. Quels droits pouvez-vous faire valoir ?

Selon la législation suisse l'acheteur a le choix entre les trois possibilités suivantes :

- Faire résilier la vente
- Réclamer une diminution du prix
- Demander le remplacement par une chose du même genre.

La législation suisse n'est cependant pas contraignante. Elle ne s'applique donc que pour autant que le vendeur n'ait pas réglé différemment les droits de l'acheteur dans le contrat ou les conditions générales y relatives. Avant chaque achat veillez donc à vous informer d'éventuelles conditions générales et, le cas échéant, à les lire soigneusement.

Durée de garantie

Pour quelle durée vos achats bénéficient-ils d'une garantie ?

A condition que le vendeur n'ait pas exclu totalement sa garantie et pour autant que le contrat de vente ait été conclu entre un vendeur agissant dans le cadre d'une activité professionnelle ou commerciale et un consommateur qui achète pour son usage personnel ou familial, les délais de garantie sont les suivants :

- Délai de garantie de deux ans pour les produits neufs
- Délai de garantie d'un an pour les biens d'occasion.

Si le vendeur exclut totalement sa garantie il s'expose à un risque de non-conformité à l'art. 8 de la loi contre la concurrence déloyale (LCD).