

6.3. Protester une facture ! Et quoi après ?

Vous commandez des nouveaux produits pour votre entreprise. Mais peu de temps après la livraison, vous constatez que cette marchandise n'est pas en ordre ! Vous contactez la société qui vous a vendu la marchandise, mais vous n'arrivez pas à obtenir une solution. Que faire ?
(Par Solange Tastenoye, juriste indépendant)

Avez-vous commandé des produits et constatez-vous à la livraison, qu'ils ont un défaut, le message est de ne pas accepter la marchandise. Si on accepte la marchandise, cela signifie qu'on est d'accord avec tout. Vous devez donc immédiatement avertir que la marchandise n'est pas acceptée car elle présente un défaut. S'il est impossible de vérifier immédiatement si la marchandise a un défaut ou pas, vous pouvez signer le bordereau de livraison, sous réserve de la découverte de défauts!

Protester la facture!

La règle générale est, s'il semble que la marchandise a un défaut et qu'ils ne sont pas acceptés, qu'il faut aussi protester la facture dans un court délai! Si on ne fait pas cela, on suppose que l'on accepte la facture. Ne pas réagir est donc égal à accepter la facture !

Protester la facture se fait de préférence par une lettre recommandée dans laquelle les dispositions avec lesquelles on n'est pas d'accord (par exemple parce qu'il y a un défaut à la marchandise) sont repris. Il est important de définir dans cette lettre, tous les éléments avec lesquelles l'acheteur n'est pas d'accord. Si l'acheteur décide de ne pas payer la facture, il faut aussi mentionner ceci dans la lettre recommandée. Certains procèdent à un paiement partiel.

Dissoudre le contrat d'achat?

Une contestation de la facture doit être faite dans le plus bref délai. Mais... attention! Ce n'est pas parce qu'un acheteur n'est pas d'accord avec la livraison et qu'il a protesté la facture, que le contrat d'achat prend fin!

L'acheteur doit, s'il veut mettre fin au contrat, notifier le vendeur le plus vite que possible. L'acheteur peut décider de garder la marchandise et de payer seulement une partie de la facture, ou il peut aussi exiger que la marchandise soit reprise et qu'il rembourse le prix d'achat (jour autant qu'il avait déjà payé).

Le vendeur / fournisseur peut soit être d'accord avec l'acheteur, (récupérer les produits et rembourser le prix qui a déjà été payé), mais dans de nombreux cas le vendeur n'est pas d'accord avec l'acheteur et il refuse de dissoudre le contrat d'achat. Souvent, il y a une masse de négociations, ou il y en a plus du tout! Dans ce cas, l'acheteur doit continuer ! Dans la pratique les juges ont déjà, à plusieurs reprises, jugé que l'acheteur a attendu trop longtemps pour mettre fin à un contrat! Le message est donc que l'acheteur, s'il n'arrive pas à un accord avec le vendeur et que les négociations échouent, entame une procédure devant le tribunal qui peut prendre une décision au sujet d'une dissolution du contrat.

Attention: s'il s'agit des défauts très graves, il est conseillé que l'acheteur les fait constater par un expert ! Rappelez-vous que l'on doit être en mesure de prouver que la marchandise a un défaut, afin de demander une annulation du contrat au tribunal.

ATTENTION! Lors de la fourniture d'un service ou de la livraison de marchandises, l'entreprise concernée fournit une facture. Sur le revers de la facture se trouve la plupart du temps un certain nombre de «conditions générales». Ce sont précisément ces conditions que vous devez toujours bien lire; il s'agit ici des «petits caractères» que les gens oublient souvent! Dans ces conditions il est souvent mentionné comment il faut procéder si l'on veut protester la facture et surtout dans quel délai cela doit ce faire.

De plus, il est maintenant tout à fait possible de référer vers votre site pour prendre connaissance de vos conditions générales. Récemment le juge a décidé qu'il suffit d'indiquer les conditions générales sur le site et que le gestionnaire réfère vers ces conditions. Pour les clients/consommateurs, la situation est plus difficile; ils sont plus protégés par nos lois.