

LES RECLAMATIONS COMMERCIALES

1 Définitions: réclamation et réclamant



- **Réclamation:** toute expression de mécontentement adressé à un organisme concernant ses produits/services, duquel une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue.
- **Réclamant:** personne, organisme ou leur représentant qui formule une réclamation.

2 Les différentes situations

Plusieurs situations peuvent faire émerger une réclamation de la part d'un client envers son fournisseur qu'il soit habituel ou non. A l'inverse, le fournisseur peut également établir une réclamation envers son client, généralement pour les retards de paiement.

2.1 Réclamation suite à une marchandise défectueuse/endommagée

- a) Cette réclamation est réalisée en deux étapes:
 - 1° L'erreur est constatée à la livraison et le client inscrit ses remarques sur le bon de livraison.
 - 2° Le client rédige un courrier pour confirmer à son fournisseur les remarques inscrites sur le bon de livraison.
- b) Le délai de la réclamation: 3 jours ouvrables après la livraison.
- c) Forme: généralement par lettre recommandée.
- d) Composition de la lettre (5 éléments):
 - 1° Accuser réception de la livraison
 - 2° Relever l'erreur ou la confirmer (en lien avec le bon de livraison) → être très précis
 - 3° Demander la réparation/remplacement de l'objet.
 - 4° Proposer éventuellement une solution
 - 5° Formule de politesse

2.2 Réclamation suite à une marchandise non conforme (quantité, mauvais article)

- a) Cette réclamation est réalisée en deux étapes:
- 1° l'erreur est constatée à la livraison et le client inscrit ses remarques sur le bon de livraison;
 - 2° le client rédige un courrier pour confirmer à son fournisseur les remarques inscrites sur le bon de livraison.
- b) Le délai de la réclamation: 3 jours ouvrables après la livraison.
- c) Forme: généralement par lettre recommandée.
- d) Composition de la lettre (5 éléments)
- 1° Accuser réception de la livraison.
 - 2° Relever l'erreur ou la confirmer (en lien avec le bon de livraison).
 - 3° Demander la réparation/remplacement de l'objet.
 - 4° Proposer éventuellement une solution.
 - 5° Formule de politesse.

2.3 Réclamation suite à une erreur de facturation

Analyse les deux documents ci-dessous et retrouve le type de réclamation que peut faire le CEFA.

Créa Pull		BON DE LIVRAISON	
<small>Rue de la Station 34 – 4430 ANS Tél: +32(0)4/234 23 29 - Fax: +32(0)4/234 89 38 E-mail: info@creapull.be - Site: www.creapull.be</small>			
Client: CEFA Glons		Adresse de livraison: Rue Saint Laurent 45	
Rue Saint Laurent 45		4690 GLONS	
Votre commande du 4/04/2016 n° 746-2016			
Marchandises expédiées le 6/04/2016			
Quantité	Libellé	Prix unitaire TVAC	Prix total TVAC
100	Pull Exact Bleu Royal M	10,89	1 089,00
100	Pull Exact Belu Royal L	10,89	1 089,00
200	Impression du logo	2,42	484,00
Conditions: ♦ Livraison: gratuite dès 50,00 € d'achat ♦ Paiement: 10 jours après la réception de la facture.			
Remarque(s) éventuelle(s) du client Aucune remarque!			
Pour réception, Date et signature X. Bosteels Stagiaire au Cefa de Glons 07/04/2016			

Créa Pull		FACTURE N° 1738-2016 DU 11/04/2016	
<small>Rue de la Station 34 – 4430 ANS Tél: +32(0)4/234 23 29 - Fax: +32(0)4/234 89 38 E-mail: info@creapull.be - Site: www.creapull.be</small>			
Client: CEFA Glons		Adresse de facturation: Rue Saint Laurent 45	
Rue Saint Laurent 45		4690 GLONS	
Bon de commande n° 746-2016 du 4/04/2016 Livraison réalisée le 7/04/2016			
Quantité	Libellé	Prix unitaire HTVA	Prix total HTVA
150	Pull Exact Bleu Royal M	9,00	1 350,00
100	Pull Exact Bleu Royal L	9,00	900,00
200	Impression du logo	2,00	400,00
Sous total HTVA			2 650,00
Transport			+ 25,00
Total HTVA			2 675,00
TVA 21 %			561,75
Total à payer TVAC			€ 3 236,75
Facture à payer au plus tard le 22 avri 2016.			
Conditions: ♦ Livraison: gratuite dès 50,00 € d'achat ♦ Paiement: 10 jours après la réception de la facture.			
ORDRE DE VIREMENT Si complété à la main, s'indiquer qu'une seule MAJUSCULE ou un seul chiffre noir (ou bleu) par case Compte donneur d'ordre (BAN) <input type="text"/> +33 2 6 7 5 Nom et adresse donneur d'ordre <input type="text"/> Compte bénéficiaire (BAN) BE 9 13 40 03 4 7 3 9 5 7 6 BIC bénéficiaire BBRUBEBB Nom et adresse bénéficiaire CREA PULL Rue de la Station 34			

- a) Cette réclamation est réalisée généralement en une seule étape:
- 1° L'identification de l'erreur et le signalement de celle-ci au fournisseur.
- b) Le délai de la réclamation: **au plus tôt.**
- c) Forme: **par lettre recommandée ou par courrier simple.**
- d) Composition de la lettre:
- 1° Accuser réception de la facture.
 - 2° Relever l'erreur de facturation ou omission.
 - 3° Demander/solliciter la rectification de la facture.
 - 4° Formule de politesse.

2.4 Réclamation suite à un retard de livraison



Vous travaillez dans un magasin de chocolat. Le détaillant a commandé 6 000 œufs en chocolat début mars pour le dimanche de Pâques, c'est-à-dire, le 4 avril. La livraison des marchandises était prévue pour le 20 mars. Cependant le fournisseur a livré les 6 000 œufs le 7 avril, soit 3 jours après la date prévu. Votre parton ne vendra pas tous les œufs étant donné que la fête est déjà passée.

- a) **Quelle sera la nature de la réclamation?**
La réclamation portera sur un retard de livraison.
- b) **Que peut demander le client?**
Un dédommagement pour le préjudice subit par écrit.



Le non-respect du délai de livraison, par le fournisseur, peut avoir des conséquences préjudiciables pour l'acheteur. Celles-ci peuvent être dûes:

- un retard dans les livraisons,
- une perte de clients,
- un arrêt de la fabrication,
- etc.

QUE DIT LA LOI?



Art. 1610 Si le vendeur manque à faire la délivrance dans le temps convenu entre les parties, l'acquéreur pourra, à son choix, demander la résolution de la vente, ou sa mise en possession, si le retard ne vient que du fait du vendeur.

Art. 1611 Dans tous les cas, le vendeur doit être condamné aux dommages et intérêts, s'il résulte un préjudice pour l'acquéreur, du défaut de délivrance au terme convenu.

Analysons ensemble deux éléments.

1 "Si le vendeur manque à faire la délivrance dans le temps convenu"

→ si la livraison est réalisée après la date du contrat.

2 "l'acquéreur pourra demander la résolution"

→ l'acheteur pourra demander l'annulation de la vente"

a) Forme de la réclamation: par écrit par lettre recommandée.

b) Composition de la lettre:

1° Accuser réception de la marchandise.

2° Insister sur le retard du fournisseur.

3° Demander réparation.

4° Formule de politesse.

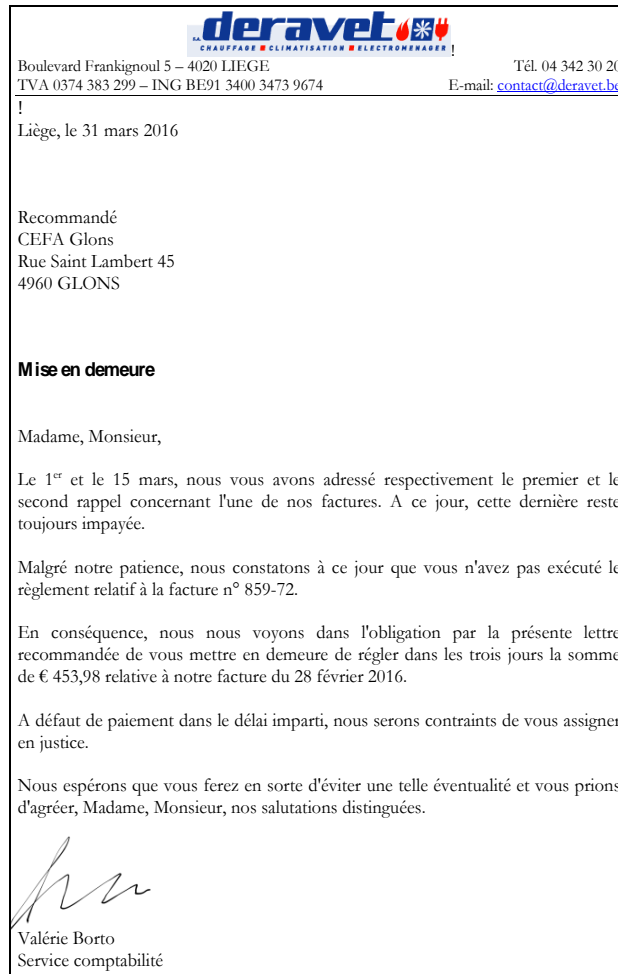


La mise en demeure, qui sera abordée dans le cas suivant, peut-être également utilisée lorsque le fournisseur ne réalise pas la livraison malgré les différentes sollicitations de la part du client.

2.5 Réclamation suite à un retard de paiement

Voici trois lettres expédiées concernant une même réclamation. Analysez-les et tentez de déterminer le plan de chaque lettre.

<p>deravet CHAUFFAGE • CLIMATISATION • ELECTROMENAGER</p> <p>Boulevard Frankignoul 5 – 4020 LIEGE TVA 0374 383 299 – ING BE91 3400 3473 9674 Tél. 04 342 30 20 E-mail: contact@deravet.be</p> <p>Liège, le 1^{er} mars 2016</p> <p>CEFA Glons Rue Saint Lambert 45 4960 GLONS</p> <p>Rappel de la facture n° 859-78 du 12 février 2016</p> <p>Madame, Monsieur,</p> <p>Sauf erreur ou omission de notre part, il apparaît que le règlement de notre facture du 12 février relative à la livraison de vos électroménagers et dont l'échéance était fixée le 26 février n'a pas été effectué.</p> <p>Nous sommes persuadés qu'il s'agit d'un oubli de votre part que nous ne tarderons pas à enregistrer votre règlement.</p> <p>Pour votre parfaite information, vous trouverez, annexé à ce courrier, un duplicata de la facture susmentionnée.</p> <p>Si, entre-temps, le paiement avait été effectué, nous vous demandons de considérer notre démarche comme nulle et non avenue.</p>	<p>deravet CHAUFFAGE • CLIMATISATION • ELECTROMENAGER</p> <p>Boulevard Frankignoul 5 – 4020 LIEGE TVA 0374 383 299 – ING BE91 3400 3473 9674 Tél. 04 342 30 20 E-mail: contact@deravet.be</p> <p>Liège, le 15 mars 2016</p> <p>CEFA Glons Rue Saint Lambert 45 4960 GLONS</p> <p>Deuxième rappel de la facture n° 859-78 du 28 février 2016</p> <p>Madame, Monsieur,</p> <p>Par notre lettre du 1^{er} mars, nous vous rappelions notre facture citée en objet, d'un montant de € 453,98, restée impayée.</p> <p>Nous sommes surpris de n'avoir toujours pas enregistré votre règlement et vous prions de régulariser votre situation dans les huit jours à dater de la présente.</p> <p>En pièce jointe, vous trouverez une copie de la facture susmentionnée.</p> <p>Veuillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.</p>
<p>X. Bosteels Stagiaire au Cefa de Glons</p> <p></p> <p>Valérie Borto Service comptabilité</p>	<p></p> <p>Jodogne A.</p> <p>Valérie Borto Service comptabilité</p> <p>Annexe: 1 copie de la facture n° 859-78</p>



a) Plan de la lettre 1

- 1° Rappeler les coordonnées de la facture
- 2° Prier le débiteur de s'exécuter
- 3° Remercier
- 4° Formule de politesse

b) Plan de la lettre 2

- 1° Rappeler les faits et la première lettre
- 2° Constater l'absence du règlement
- 3° Inviter le débiteur à s'acquitter de sa dette
- 4° Formule de politesse

c) Plan de la lettre 3

- 1° Evoquer les deux rappels précédents
- 2° Mettre le débiteur en demeure
- 3° Aviser du recours judiciaire éventuel
- 4° Formule de politesse



Nous pouvons constater que le ton de la lettre est de plus en plus "sec" plus on avance dans la procédure. La rigueur et la politesse sont utilisées pour "contraindre".

QU'EST-CE QU'UNE MISE EN DEMEURE?

C'est une lettre officielle qui invite le destinataire (le débiteur) à exécuter dans un délai déterminé une obligation qui lui incombe (remédier à un problème, acquitter un montant, respecter un engagement contractuel, etc.). Cet envoi se fait par courrier recommandé avec avis de réception, ce qui permet d'établir que la mise en demeure est parvenue au destinataire¹.

3 Deux solutions sont possibles

Lors d'un conflit entre un client et son fournisseur pour diverses raisons, il existe deux possibilités pour tenter de trouver une solution.

1^{re} solution



→ Accord à l'amiable

2^e solution



→ Décision judiciaire

Cependant, il est souvent préférable de tenter de trouver un accord à l'amiable avant de se lancer dans la résolution de conflit/litige par les voies judiciaires; notamment pour deux raisons: un gain de temps et un gain financier.

¹ SPF Economie http://economie.fgov.be/fr/litiges/litiges_consommation/Belmed/quoi/guide/Mise_en_demeure/#.VwT4ObRZU1w (page consultée le 01/04/2016)

4 Applications

a) *Un peu de vocabulaire... Remplace les pointillés par le ou les mot(s) manquant(s). Utilise la liste ci-après*



- Nous avons été très de constater que votre livraison ne correspondait pas à notre commande
- Nous vous exprimons notre devant le silence que vous manifestez face à nos rappels.
- Nous ne saurions admettre un renouvellement d'un tel
- De telles erreurs sont
- Nous ne pouvons que de tels incidents se reproduisent
- Nous ne pouvons, vous le comprendrez un tel comportement dans le règlement de cette affaire
- Il nous semble que de telles erreurs, se reproduisent aussi souvent
- Nous ne tolérons pas que des de cet ordre se reproduisent
- Si vous ne remplissez pas vos engagements, nous serons dans de rompre notre contrat.
- Nous désapprouvons particulièrement la négligence dont vous faites....., et nous ne saurions admettre qu'elle nous porte davantage
- Lors de notre dernier règlement, vous avez; de tenir compte de la réduction de prix.
- Nous vousque les marchandises faisant l'objet de notre commande n° 62 ne nous sont toujours pas

accepter - déçu - désagrément - égarement - inadmissible - inconcevable - informer - l'obligation - mécontentement - omettre - parvenir - préjudice - preuve tolérer

b) Replace les différentes paragraphes dans l'ordre

Madame, Monsieur,

Nous vous prions de recevoir, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Les articles faisant l'objet de notre commande du 12 mars correspondant au bon de commande n° 18 nous sont bien parvenus.

Nous vous demandons de nous proposer une solution de remplacement des produits qui ne correspondent pas à la qualité demandée.

Toutefois, au déballage, nous avons eu le surprise de constater que la qualité de certains coussins est nettement inférieure à celle des échantillons que vous nous aviez remis.

Afin que vous puissiez nous présenter des solutions, nous restons à votre entière disposition et espérons obtenir rapidement de vos nouvelles.

Madame,

Votre facture portant le numéro 128 du 31 mars dernier nous est bien parvenue.

Pour conclure, nous espérons que vous pourrez nous expédier un rectificatif afin que nous puissions honorer nos obligations et bénéficier de vos offres avantageuses.

De plus, vous nous aviez informé qu'en cas de paiement dans les cinq jours ouvrables après réception de la facture nous pourrions bénéficier d'un escompte de 2 % sur le total de notre facture.

Lors de la vérification de celle-ci, nous constatons que les frais de livraison nous ont été facturés alors qu'ils nous sont offerts étant donné que notre commande excède le montant de 50,00 EUR.

Veuillez agréer, Madame, nos meilleures salutations.

- c) **Voici une lettre qui semble être correcte sur le fond, mais pas sur la forme pour les quatre premiers paragraphes. Modifie-les pour qu'ils puissent correspondre à une forme commerciale.**

Bonjour Madame,

J'accuse bonne réception de la marchandise livrée ce jour par votre transporteur par la présente lettre.

J'ai le regret de vous communiquer qu'au déballage j'ai constaté plusieurs anomalies concernant un produit en particulier.

L'ensemble des vêtements des 12 t-shirts bleus (référence 2390) présentent des déchirures au niveau du col et ce pour l'ensemble du lot.

Je vous demande de bien vouloir procéder au remplacement des articles endommagés qui m'ont été fournis.

Le lot défectueux est très important pour notre asbl ainsi que pour le financement de nos activités.

La totalité de l'équipe espère que vous pourrez répondre rapidement à notre demande et nous livrer à nouveau les produits dans les plus brefs délais.

Dans l'attente de lire vos propositions, nous vous remercions d'ores et déjà pour l'attention que vous réserverez à ce courrier.

Veillez agréer, Madame, nos meilleures salutations.

- d) **Retrouve-les mots à replacer dans la lettre qui est présentée, aide-toi de la liste suivante: abîmés - remplacer - éraflures - meilleures - réitérons**

Madame, Monsieur,

Le 8 avril, vous nous avez livré les articles suivants:

- 7 luminaires de bureau (réf. 2829)
- 4 portes documents (réf. 829)
- 18 blocs/calendrier (réf. 829)

Nous _____ nos remarques précédemment établies sur le bon de livraison à savoir: trois liminaires présentaient des _____ sur la base supérieure.

L'ensemble du lot est présent dans nos bureaux et nous aimerions que vous interveniez pour:

- reprendre les articles _____,
- _____ceux-ci dans les meilleurs délais.

Mais aussi, nous adressons une copie de courrier à votre délégué commercial.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos _____ salutations.

**Liste des mots:- remise - erreurs - dédommager - réclamation - involontaires
- désagréments - manquants**

Madame,

Votre _____ du 6 avril dernier a retenu toute notre attention et nous sommes surpris d'apprendre que la livraison présente des _____.

Nous vous adressons d'ores et déjà nos sincères excuses pour ces incidents tout à fait _____.

Dès ce jour, nous planifions la livraison et l'expédition des produits _____.

Notre planning nous permet de réaliser la livraison pour le 20 avril prochain dans vos bureaux.

Afin de vous _____, nous sommes disposés à vous faire bénéficier d'une _____ de 10 % sur les produits qui vous seront livrés prochainement.

Soyez assurée qu'à l'avenir, nous veillerons à ce que de tels _____ ne se reproduisent plus.

Nous vous prions de recevoir, Madame, nos sentiments les meilleurs.

e) *Modifie les paragraphes suivants pour donner un meilleur style à la lettre: ne pas commencer par "nous" et trouver des synonymes pour les mots en gras.*

Madame, Monsieur,

Nous avons **regardé** votre dossier et avons **remarqué** que vous n'aviez **réservé** aucune suite à notre lettre du 22 mars dernier **relatif** la facture n° 45 qui reste **dûe** à ce jour.

Nous vous invitons à **payer** votre facture pour un montant de 238,83 EUR dans les huit jours à dater de la réception de cette **missive**.

Nous vous demandons de **payer** la facture afin d'éviter la facturation de frais de rappel conformément à nos conditions générales.

Je **joins** en **pièce jointe** à ce courrier une copie de votre facture.

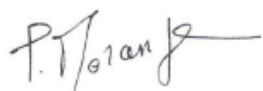
Nous **sommes** à votre entière disposition.

Formule de politesse.

Annexe: 1 copie de la facture 45

f) Voici un exemple de lettre de réclamation, corrige les erreurs de présentation et de disposition. Complète le corps de lettre

Dactylographie cette lettre en respectant les principes de disposition et de présentation (disposition bloc à la date style américain)

Paul Morange 5, chemin du Ruisseau F-27310 Vallorgue	Vallorgue, le 4 décembre 2012
	Magasin Trois Frères 95, avenue Pierre Dunois F-21140 Lechesne
Objet: réclamation	
Madame, Monsieur,	
J'ai le plaisir de vous informer que je n'ai toujours pas reçu le réfrigérateur BALLARD, Réf. n° 029525 dans votre magasin, que je vous avais commandé en date du 15 octobre 2012.	
La commande devait m'être livrée le 2 novembre. Ce retard d'un mois est d'autant plus inacceptable que vous avez déjà décaissé le montant de cet achat. Le reçu de ma carte bancaire en témoigne.	
En conséquence, je vous prie d'effectuer le nécessaire pour que la livraison soit assurée rapidement.	
Veuillez, agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.	
P. Morange	
	

Trouve des synonymes pour remplacer le paragraphe n° 1

.....
.....

Trouve un synonyme du mot "inacceptable"

.....

Trouve des synonymes pour remplacer la phrase "En conséquence, je vous prie d'effectuer le nécessaire pour que la livraison soit assurée rapidement."

.....
.....

g) Voici 2 exemples de lettre de réclamation dont les phrases ont été mélangées. Organise les 2 lettres de manière logique.

En effet, deux pantalons, réf. PA 1273-42 et PA 1256-42, sont de la taille 46 alors que j'avais demandé la taille 42.

J'ai bien reçu les articles mais ils ne correspondent pas à ce que j'ai commandé.

Je retourne les deux articles à vos frais et souhaite recevoir les pantalons de la taille commandée le plus rapidement possible.

Les références de ces deux articles se terminent par 42, qui correspond à la taille demandée.

En vous remerciant de l'attention que vous avez portée à cette réclamation, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

L'erreur ne vient donc pas de moi.

Vous comprendrez que nous ne pouvons accepter des articles aussi mal assortis.

Recevez, Madame, Monsieur, l'assurance de nos meilleurs sentiments.

Nous avons commandé le 10 mai 10 nappes en coton à fleurs liberty bleu ciel et 60 serviettes de table assorties.

Il a dû se produire une erreur au moment de la livraison car nous avons reçu 10 nappes en coton à fleurs liberty bleu ciel et 60 serviettes de table écossaises.

h) Rédaction de lettres de réclamation - Style bloc à la date

Situation n° 1

Vous tenez une confiserie (Caramel & Chocolat située Rue de la Station 34 à 4600 Visé), le 4 avril vous avez commandé à un chocolatier (Choco' Croquant située Première Avenue 456 à 4040 Herstal) 10 boîtes de chocolat noir, 15 boîtes de chocolat au lait et 5 boîtes de chocolat blanc.

Ce jour, votre commande est arrivée en mauvais état: le carton d'emballage était déchiré pour 3 boîtes de chocolat noir et il manque 2 boîtes de chocolat blanc.

Vous écrivez au chocolatier une lettre de réclamation. Vous lui demandez de vous expédier avant le 20 avril les boîtes manquantes et le remplacement de celles qui sont abîmées.

Situation n° 2

Vous travaillez pour le point de vente Exki Liège (Place Cathédrale 4 à 4000 Liège) et votre responsable vous demande de régider le second rappel de paiement à l'attention d'une entreprise.

Le premier rappel resté sans réponse a été expédié le 20 mars 2016 pour la facture n° 467-03 du 2 mars 2016 d'un montant de 218,90 EUR TVA c.

Dans la lettre que vous rédigerez, demandez au client qu'il paie dans les 3 jours après avoir reçu le second rappel et vous mettez en copie la facture concernée.

Le client est: Typhus Liège, Rue Saint-Gilles 12 à 4000 Liège.