

La lettre de réclamation

Vous vous appelez Alizée Lacères, vous êtes cheffe des achats et travaillez dans l'entreprise « Aux jeunes branchés », une boutique de mode située à la Rue du Centre 4 à Yverdon-les-Bains. Nous sommes le 4 octobre 20__ et vous décidez d'écrire à l'entreprise « A l'ours polaire » située à Genève (Rue St-Victor 4), l'un de vos fournisseurs, suite à une erreur de livraison.

En effet, vous aviez commandé 23 t-shirts de taille 120 (Réf. 45 sur leur catalogue) et on vous a livré 32 pièces de taille 210 (Réf. 54). De plus, vous aviez commandé 4 vestes polaires taille unique (Réf. 532) et vous avez reçu 40 paires de lunettes (Réf. 235). Cette commande ne vous satisfait pas et vous ne voulez pas vendre ces articles à votre clientèle.

Vous écrivez afin qu'un échange ait lieu rapidement et qu'aucun coût ne vous soit imputé lié aux frais de livraison.

Par ailleurs, sur la facture datée 30 septembre ne figure aucune mention de délai de paiement. Vous comptez payer cette facture dans les 90 jours à compter de la réception de la facture reçue le 30 septembre 20__ et non immédiatement. Ce délai de 90 jours est exceptionnellement long mais celui-ci vous est généralement accordé par cette entreprise (Cf. lire informations ci-dessous).

La Suisse est le pays accusant le moins de retard de paiement en Europe, voire dans le monde, et celui dans lequel les délais de paiement sont les plus courts. Un exemple à suivre !

Des délais de paiement allant de 10 à 30 jours :

Plus de deux tiers des factures sont réglées dans le délai de 30 jours en Suisse. Les factures et les contrats mentionnent généralement des paiements à 10 ou 30 jours, ce qui est très court comparé aux délais de paiement parfois très longs que l'on rencontre ailleurs (60-90-120 jours).

Mais que prévoit la loi suisse ?

Le code des obligations, en son article 75, indique qu'à défaut de terme mentionné dans la facture, celle-ci est acquittable immédiatement.

Intérêts de retard :

Le taux prévu par l'article 73 et 104 du CO est de 5 pour cent l'an :

« Le débiteur qui est en demeure pour le paiement d'une somme d'argent doit l'intérêt moratoire à 5 % l'an, même si un taux inférieur avait été fixé pour l'intérêt conventionnel. »¹

¹ Informations tirée de <http://www.svp.com/article/delais-de-paiement-en-suisse-100006600> et Code des obligations en ligne:

<https://www.admin.ch/opc/fr/classified-compilation/19110009/201401010000/220.pdf>