



## CGV, droit de rétractation et clauses abusives

-----  
Par Anna P

Bonjour,

Gérante d'une boutique en ligne depuis quelques temps déjà, me voilà confrontée pour la première fois à une cliente de "mauvaise foi" et je me pose des questions sur mes CGV

La cliente me demande d'annuler sa commande passée avant les promos (le 4 janvier) car elle ne savait pas que j'allais effectuer des promotions sur la boutique (calées sur les soldes, date d'ouverture le 10/01)

La commande étant déjà partie via Mondial Relay, mais n'a pas encore été livrée.

La cliente souhaite donc ne pas réceptionner sa commande en point relais, être remboursée et passer commande de nouveau avec les promotions en cours. Opération plutôt gonflée. La protection du consommateur merci, mais qu'en est-il de la protection du vendeur ? Quels sont nos droits dans ces cas là sachant qu'il était mentionné dans les CGV que les frais de retour sont à la charge du client ?

Puis-je demander (pour les prochains) dans les CGV à ce que le retour lors d'usage de son droit de rétractation ne soit effectué qu'exclusivement via Colissimo au siège de l'entreprise, et ce, même lorsque la commande à été expédiée via un point relais ? N'est-ce pas une clause abusive ?

Merci par avance de votre retour,

Anna