



[REFUS DE RETRACTATION] Vendeur Français sur une marketplace

Par Gmokgnok

Bonjour,

Depuis une semaine j'ai entamé un dialogue de sourd avec un vendeur français de matériel pour le jardin.

J'ai acheté un article qui a fait défaut dès la première utilisation. J'ai donc informé le vendeur de la situation et je lui ai demandé de m'envoyer son formulaire de rétractation puisque je suis dans les 14 jours après achat.

Il me dit que je dois faire réparer l'appareil ou le faire diagnostiquer chez le référent de la marque en question. Sauf que moi je ne veux pas faire réparer l'article défectueux qu'il m'a envoyé, je souhaite me rétracter en lui renvoyant son article pour qu'il me rembourse intégralement.

Il me dit que parce que j'ai démarré la débroussailleuse je ne bénéficie plus du droit de rétractation. Je lui demande de me prouver par référence juridique ce qu'il avance.

Il ne me donne aucune référence ni argumentation. Cependant il a créé un compte en mon nom sur un site de vente et réparation "swap-europe". Et il a même créé un ticket de réparation en mon nom !

Est-ce de l'usurpation d'identité ? Qui plus est dans le but d'orienter mon choix d'accepter leur proposition de force plutôt que de me faire rembourser ?

Que puis-je faire ? Saisir un médiateur, un tribunal ?

Ce n'est qu'une débroussailleuse, mais ce qui me met hors de moi ce sont ces parasites qui profitent de la non combativité de la plupart des internautes pour leur refiler des produits défectueux et les laisser dans la ***.

Merci par avance à ceux/celui qui me répondra.

Plus de détail :

L'achat :

J'ai acheté une débroussailleuse électrique sur une market-place d'une grande surface du bricolage très connue.

La réception :

Le colis été dans un très bon état, remise en main propre.

Le déballage :

Je m'aperçois que la boîte de la débroussailleuse n'est pas scellé. Quelques micro égratignures sont présentes sur les tubes en alu, rien de méchant...

Le test :

Au bout de 5 minutes le carter de protection se désolidarise de la machine, le plastique est tellement mou que le carter a traversé les écrous à cause de la vibration...

Au bout de 8 minutes la machine commence à faire de la fumée blanche et à sentir le plastique brûlé.

Par Indigo

Bonjour Gmokgnok,

Lorsque vous demandez :

"Que puis-je faire ? Saisir un médiateur, un tribunal ?"

Vous pouvez bénéficier d'une consultation gratuite via un avocat.

cf.

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F20706>

Cordialement.

Par Gmokgnok

Merci pour cette réponse rapide. Je vais regarder de ce côté dans ce cas !

Par Indigo

Gmokgnok,

J'ai omis de vous indiquer que vous ne pouvez bénéficier qu'une seule fois d'une consultation gratuite par un avocat.

N'omettez pas de vous munir de toutes les pièces en votre possession.`

- facture,
- création du compte en votre nom sur un site de vente et réparation "swap-europe »
- ticket de réparation en votre nom
- etc...

Pas d'inquiétude : l'avocat consulté ne conservera pas les pièces.

Bonne soirée.

Cordialement.