



Application droit de rétractation

Par Missmilo

Bonjour,

Après m'être précipitée vers un achat sur internet, il s'avère que le produit commandé ne correspond pas du tout à mes besoins. En effet je pensais acquérir des toners (4 couleurs) pour mon imprimante laser, or il s'agit d'un tambour d'imagerie.

Je m'en suis seulement rendue compte en déballant le produit, alors même que le carton livré, emballage direct du produit et portant donc sa marque, comportait le libellé de son contenu.

Visiblement mon cerveau était conditionné à recevoir autre chose !

Le souci est que j'ai donc descellé le dit-carton d'origine en tirant la languette prévue à cet effet et en déchirant le plastique contenant donc ce que je ne m'attendais pas à voir.

Compte-tenu de mes étourderies, pourrais-je tout de même prétendre au droit de rétractation de 14 jours ?

Ou bien le produit en question fait partie de la liste des exceptions à ce droit ?

J'ai adressé un mail au vendeur hier pour lui faire part de mon souhait de rétractation donc. Et ce dernier me répond en communiquant les conditions de retour et en précisant " Tous les emballages (plastiques, cartons) ne doivent pas être déchirés."

Par isernon

bonjour,

vous avez donc votre réponse, il ne vous reste que la négociation.

salutations

Par janus2

Bonjour,

Le droit de rétractation s'applique à un produit déballé, du moment que le vendeur peut le reconditionner sans risque d'un mauvais fonctionnement.

Donc a priori, il devrait s'appliquer à votre tambour d'impression, si juste le carton a été ouvert et les protection interne non retirées.

Par morobar

Bonjour,

du moment que le vendeur peut le reconditionner sans risque d'un mauvais fonctionnement.

Ceci n'est indiqué nulle part, et heureusement car cela exclurait l'électro-ménager, peu de vendeurs sont capables de refaire un emballage d'aspect "usine".

Ce qui importe par contre est le même niveau de protection au retour qu'à l'aller à l'encontre des risques de transport.

Par janus2

Ceci n'est indiqué nulle part

C'est la jurisprudence...

D'ailleurs, je vois souvent des cartons recollés, parfois assez mal, dans les rayons.

Par morobar

Bonjour,
C'est la jurisprudence...
Non

La jurisprudence indique ce que je soutiens, à savoir que le bien doit être suffisamment emballé pour le retour, et non que le vendeur puisse le réemballer.
D'ailleurs, je vois souvent des cartons recollés, parfois assez mal, dans les rayons.

Ce qu'on voit dans les rayons sont des produits achetés sur place, et repris par le commerçant à titre purement commercial.
Les plateformes de vente par correspondance revendent les produits comme occasion, ou à des soldeurs.

Par Missmilo

Bonjour,

Merci infiniment pour vos retours !

À vrai dire, il y a 2 aspects dans cette histoire, la jurisprudence et ma conscience !

En effet, je ne suis pas tout à fait à l'aise avec le fait que mon erreur incombe des frais au vendeur avec l'éventualité d'un reconditionnement. Raison pour laquelle je voulais être à peu près certaine de ce que dit la loi.

Finalement cela reste encore quelque peu nébuleux.

D'un autre côté, le produit ayant été déballé 2 minutes et rangé à l'identique dans son contenant, je trouve injuste de devoir le conserver parce que le carton ne pouvait être ouvert qu'en déchirant la languette.

Il me reste la réflexion...

Par janus2

Non

La jurisprudence indique ce que je soutiens, à savoir que le bien doit être suffisamment emballé pour le retour, et non que le vendeur puisse le réemballer.

On ne doit pas parler de la même jurisprudence alors, celle dont je parlais émane de la CJUE.