



Renvoi colis refusé

Par Draew

Bonjour,

Je me permet de vous contacter car j'ai commandé un chauffe-eau électrique en ligne (~400?), puis je l'ai reçu quelques jours plus tard.

Lors de son ouverture, je me suis rendu compte que ce modèle avait des tuyaux coudés, le rendant inutilisables sans modification (et donc en faisant tomber la garantie constructeur). Ce point n'était pas visible sur le site, les photos n'étant pas assez précises et détaillées.

J'ai donc été sur le site, lu les conditions de retour, et j'ai lu que le colis ne devait pas être ouvert, et qu'un formulaire devait être rempli et envoyé lors du renvoi.

La première closes me paraissant insensées, (que ce soit pour vérifier de l'état du produit ou sa compatibilité).

Soit, j'ai renvoyé le colis, et après plusieurs mois d'attente, j'ai enfin une réponse indiquant que le retour a été refusé au motif que le colis a été ouvert, et n'est donc plus vendable.

De plus, la procédure de retour ne semble pas avoir été respectées, j'aurai du envoyer un mail pour initier la procédure de retour (point que je ne retrouve pas dans les conditions de retour) et le scotch utilisé pour refermer le produit ne correspond pas à celui utilisé lors de l'envoi.

Je ne suis pas certain que j'ai le droit de positionner dans ce post des informations concernant le vendeur (le site ou la procédure de retour), mais je suis prêt à fournir tous les détails si cela peut aider.

J'ai lu des choses sur le droit de rétractation pour les achats à distance (en ligne, etc...) et ça semble coller ma démarche. (autant avec les délais que avec la liste des produits non concernés).

Mais avant tout, ma première question est de savoir si un quelconque recours m'est permis.

Merci d'avance pour votre aide, et je reste conscient que le travail des personnes ici est bénévole, et je suis prêt à utiliser des moyens plus coûteux (en passant par un professionnel) pour récupérer un peu des sous perdu dans cet achat, mais je cherche avant tout un conseil.

Belle journée à vous.

Par Isadore

Bonjour,

Question importante : le vendeur est un professionnel ou un particulier ?

Par Draew

Bonjour @Isadore, et merci pour cette précision que je n'ai pas indiquée : C'est un professionnel ! (Site web, numéro de SIRET, etc...)

Par Draew

Bonjour à tous !

Pensez-vous que je puisse envoyer un recommandé avec une mise en demeure pour signaler que selon l'article L221-21 du code de la consommation (qui devrait dépasser leur politique à eux ?) je suis dans le droit de demander le remboursement ?

J'ai trouvé un modèle de lettre type ici :
<https://www.inc-conso.fr/content/vous-avez-exerce-votre-droit-de-retractation-et-vous-navez-pas-ete-remboursee>

Je suis preneur de tous conseils, c'est juste que je n'ai pas l'habitude de ce type de démarches.

Merci d'avance.

Par janus2

J'ai donc été sur le site, lu les conditions de retour, et j'ai lu que le colis ne devait pas être ouvert

Bonjour,

Le vendeur est-il bien en France ?

Si oui, le fait de déballer le produit, et même de l'essayer dans certains cas, ne peut priver le consommateur de son droit de rétractation.

L'article L221-23 du code de la consommation précise d'ailleurs :

La responsabilité du consommateur ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens

Vous avez donc le droit de déballer un produit pour en vérifier les caractéristiques et même de l'essayer pour en vérifier le bon fonctionnement !

En revanche, il se peut que vous n'ayez pas respecté la procédure de retour prévue par l'article 221-21 :

Le consommateur exerce son droit de rétractation en informant le professionnel de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 221-18, du formulaire de rétractation mentionné au 7° de l'article L. 221-5 ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévus au premier alinéa. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.