



Rétractation après commande et défauts constatés

Par fanfan83

Bonjour, j'ai commandé un canapé à e-commerce cuir center .com par internet le 31 Octobre 2021 et reçu le 30 mai 2022.

Dès que je me suis assise dessus et appuyez sur les accoudoirs, il c'est affaissé, le cuir n'a pas assez tendu et manque de rembourrage, ont sens la structure en bois et une barrette de qui entoure le canapé est cassé, j'ai envoyé ensuite une lettre en recommandée accuser réception au magasin qui sait occuper de la suite de ma commande et charger de ma livraison et envoyer aussi un mail avec photos et double de ma lettre en recommandée à e-commerce internet ou j'ai commandé et un mail au magasin. Il m'ont envoyé une société indépendante pour faire un constat et le réparer, mais moi je ne veux pas car non seulement j'ai attendu 7 mois ma commande et j'ai payé assez cher 2500 euros pour avoir un canapé neuf qui doit être bricoler ! Si on me propose un échange il me faut attendre encore 6 à 7 mois et je refuse ! Moi je veux qu'il vienne récupérer leur canapé et me rembourse. Malheureusement trop tard j'ai vu sur internet beaucoup trop de gens rencontrant les mêmes problèmes dans cette entreprise et avoir même reçu un autre canapé présentant encore des problèmes. Voilà pourquoi je ne veux plus. Ma question es-ce que ma lettre envoyée en recommandée demandant la reprise et le remboursement est suffisante ? J'ai lu qu'on a le droit de faire une lettre de demande de rétractation du jour de la commande reçue à 14 jours ? Es-ce aussi possible en ayant commandé sur internet ?

Bien cordialement..... Françoise.

Par yapasdequoi

Bonjour,
Vous pouvez résilier votre achat si vous êtes dans les délais prévus.

Une page utile pour vous :
[url=https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A15652?xtor=EPR-100]https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A15652?xtor=EPR-100[/url]

Et vous pouvez aussi signaler votre litige à la DGCCRF ici :
[url=https://signal.conso.gouv.fr/]https://signal.conso.gouv.fr/[/url]

Par fanfan83

Pour commencer merci de répondre à ma demande.
Que voulez-vous dire ? (résilier ma commande)
J'ai déjà envoyé un courrier de demande de reprise et remboursement, cela ne suffit pas ?
Vous dire faire une rétractation ? Donc je dois payer le transport de ma poche ?

Par yapasdequoi

Lors de l'achat avez-vous lu les CGU du site ?
C'est à cet endroit que vous saurez si le retour est à votre charge ou pas.
Si vous lisez le lien fourni (?)
vous verrez qu'un formulaire de rétractation est obligatoire pour toute vente sur internet.
Il est sur votre bon de commande, ou bon de livraison, ou sur la facture.
Vous devez faire part de votre demande de retour dans les 14 jours.

Tout est expliqué ici :
[url=https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10485]https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10485[/url]

Par janus2

Bonjour,

Il n'est pas question ici de rétractation. On se rétracte quand on change d'avis sur un achat et on rend l'objet en état neuf. Ici, c'est différent puisque le canapé est abîmé, le vendeur refusera de toute façon un retour en rétractation (de plus j'ai cru comprendre que le délai est largement passé).

Par fanfan83

Bonsoir Janus ,le canapé je viens de le recevoir le 30 mai !Alors que dois-je faire ?

Par Snoopyy

Bonjour,

Pour la barrette de bois cassée, il aurait été préférable d'identifier le défaut à la livraison quand vous inspectiez le meuble livré avant de signer le bon de livraison, afin de le signaler sur ce bon. Il ne faudrait pas que le fournisseur vous impute cette dégradation.

En résumé la qualité du canapé reçu ne convient pas à vos attentes et vous désirez annuler la vente en vous rétractant.

Le plus simple est, comme indiqué par @yapasdequoi, de demander la rétractation en respectant le formalisme prévu dans les CGV que vous avez validé en passant commande.

Vous indiquez avoir déjà envoyé un courrier A/R au magasin, mais vous n'en précisez pas le motif : demande de réparation, ou rétractation ?

Si ce courrier est une demande de rétractation, il vous faut vérifier qu'il est conforme à ce qui est prévu par les CGV. Reliez-les pour vous en assurer. Sinon refaites un courrier de rétractation conforme aux CGV sans tarder.

Etant donné que la magasin vous a envoyé une société pour vérifier l'état du canapé et vous a proposé une réparation, il me semble que ce magasin n'as pas pris votre courrier pour une demande de rétractation.

Concernant la prise en charge des frais de retour au magasin en cas de rétractation, cela est aussi indiqué dans les CGV.

Bonne soirée

Par fanfan83

Bonjour,ma lettre envoyer en recommandé demander une reprise du canapé et de remboursement !

Par fanfan83

Bonjour Snoopyy, ete vous sûr que je peux demander une rétractation ?Car une personne a répondu en disant que vu le canaper abîmé,il refuseront le retour !
Bien cordialement...

Par Snoopyy

Bonjour,

Demander, vous le pouvez toujours... Mais est-ce que le magasin acceptera de vous rembourser ... cela dépendra de l'état du canapé.

Avez-vous relu les CGV présentes sur le site du vendeur ?

Elles semblent précises et claires :

"Tout produit qui aura été abîmé par le Client ne sera pas remboursé ou partiellement remboursé"

Si c'est vous qui êtes à l'origine des dégradations du canapé, l'enseigne peut refuser la rétractation ou réduire le montant remboursé.

Concernant les frais de retour :
"Les frais de retour seront à la charge exclusive du Client."

Bonne journée.