# Retraction produit de parapharmacie suite erreur de commande pro

---
Par MatG

Bonjour,
En pharmacie pour commander un complément alimentaire disponible sans ordonnance (mais pas en libre service), j'ai présenté une photo claire et nette du produit en énoncant son nom à la pharmacienne qui s'est occupée de moi. Elle ne l'a pas en stock et le commande. Je récupère ma commande et paye (3 boites pour 120?) sans faire attention au produit, ou plutot en faisant confiance que le produit est le bon.

Une semaine plus tard, quand vient le moment de commencer mon traitement, je m'apercois que le produit n'est pas le bon. Je retourne à la pharmacie où une autre employée me rejete la faute en me montrant sur son ordi que le produit que je souhaitais n'est plus commercialisé et me dit qu'il s'agit de ma responsabilité de vérifier ma commande.
Mais la faute première n'est-elle pas sur la pharmacienne qui a visiblement commandé un produit qui n'était pas celui demandé ? Qui n'a donc pas lu et écouté ma demande ? Qui aurait du m'informer de l'arrêt de fabrication du dit complément alimentaire ?
La seconde employée a aussi refusé que je parle au responsable.

L'erreur est humaine, j'en suis la preuve puisque j'ai fait confiance à une professionnelle de santé censée être de bons conseils et rigoureuse dans son travail. Mais quels sont les recours possibles ? Le droit de retraction est-il valable sur les produits de parapharmacie ? A t-on le droit de me refuser une discussion avec le responsable ?

Merci pour vos conseils

---
Par yapasdequoi

Bonjour
C'est dommage de n'avoir pas vérifié immédiatement.
Pour un produit de santé, il n'est pas obligatoire que la pharmacie le reprenne  ni surtout le rembourse.

---
Par Pierrejacques11

Bonjour,
D'un point de vue juridique comment voudriez-vous démontrer l'erreur de commande ?

---
Par MatG

Bonjour et merci pour vos réponses.

Je ne sais pas, je ne suis pas pro des procédures et recours.
Pour sûr, je sais que c'est dommage de ne pas avoir vérifier mais que dire du travail de la pharmacienne qui s'est trompée ? Le produit délivré n'est pas le même que le produit demandé, n'est-ce pas une justification suffisante ?

Je ne peux donc que perdre mes 120? alors qu'elle a fait une faute et je n'ai aucun recours ?

---
Par yapasdequoi

Vous ne pouvez pas prouver qu'elle a fait une erreur et mal interprété votre demande.
C'est votre parole contre la sienne.
Ayant pris et payé le produit sans regarder, vous avez implicitement validé cette commande.
Gardez vous d'accuser le travail de cette pharmacienne, c'est le meilleur moyen de ne rien obtenir.
Maintenant seul un accord amiable avec la pharmacie est possible.

Vous pouvez écrire un courrier RAR au responsable de la pharmacie pour demander un geste commercial de reprendre et rembourser ce produit. Mais rien n'est automatique vu les circonstances.

---
Par MatG

Bonjour,

Merci pour votre réponse et conseils.