



Expression du droit de rétractation

Par JeanGabin

Bonsoir à tous,

Je vous explique mon problème, il y a quelques mois, je passe par erreur une commande visant à étendre la garantie d'un équipement. Deux jours plus tard, n'ayant pas la possibilité d'annuler la commande par moi-même, je contacte le support afin qu'il s'en charge pour moi.

Aujourd'hui et après un certain nombre d'échanges avec ce support, je me rends compte que je suis piégé dans une boucle infernale qui ne mène nulle part, c'est pourquoi je me renseigne sur les façons de faire valoir mes droits.

A priori, je peux envoyer une mise en demeure si j'ai bien exercé mon droit de rétractation mais j'ai un doute sur ce point. En effet, j'ai pu trouver sur le net que le droit de rétractation est valable si "La mention claire et non équivoque de sa volonté de se rétracter conformément à l'article L221-18 du Code de la consommation."

J'ai bien envoyé des mails pour demander l'annulation de la commande mais je n'ai jamais directement évoqué mon droit de rétractation. De ce fait, est-ce que je peux me servir de ces mails pour prouver que j'ai bien exprimé mon droit de rétractation dans les temps ou ces preuves sont irrecevables ?

Merci à vous.

Par yapasdequoi

Bonjour,

Des mails ne sont pas suffisants pour exprimer un droit de rétractation.

Il aurait fallu adresser un courrier RAR afin d'avoir une preuve irréfutable de la date d'envoi.

Reste toutefois la négociation d'un geste commercial, hors juridique.