



Remboursement des frais de port comme le dit la loi chatel

Par **krodiet**, le **03/12/2009** à **15:56**

Bonjour,

Voilà, la loi chatel exige le remboursement de la totalité de la somme versé par le client en cas de rétractation (incluant les frais de port aller).

Or le vendeur avait des conditions générales de ventes stipulant qu'ils ne rembourse ni les frais de port aller ni les frais de retour.

Puis-je quand même exiger le remboursement des frais de port aller ?

C'est très urgent merci.

Par **gloran**, le **04/12/2009** à **16:53**

De quel article de la loi Chatel parlez-vous ?

Les clauses contraires à la loi (d'ordre public) sont abusives et donc réputées non écrites.

Vous ne précisez pas non plus de quel contrat vous vous rétractez. Les lois sont différentes selon que l'on parle d'un contrat d'abonnement téléphonique ou d'un contrat compromis de vente d'un bien immobilier... Soyez précis.

Cordialement

Par **krodiet**, le **05/12/2009** à **11:49**

Bonjour,

Enfait je parle d'un contrat de vente de maillot de bain par correspondance.

Une grande marque vend ses articles sur internet aussi. Et donc quand vous achetez vous êtes obligé de cocher la case "j'ai bien lu les conditions générales de vente". Si vous ne cochez pas, vous ne pouvez pas acheter.

Donc j'ai coché. Mais on ne lis jamais c'est conditions (un tord je sais). Finalement je suis la fautive je m'en cache pas car si j'avais pas coché y aurait pas de problème.

Mais la loi chatel ci-dessous dit qu'ils doivent rembourser la totalité des frais payés. Donc ils s'en dans l'illégalité avec leur conditions générales des ventes ???

[s]Article L121-20[/s] En savoir plus sur cet article...

Modifié par Loi n°2005-841 du 26 juillet 2005 - art. 3 JORF 27 juillet 2005

Le consommateur dispose d'un délai de sept jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour. Le consommateur peut déroger à ce délai au cas où il ne pourrait se déplacer et où simultanément il aurait besoin de faire appel à une prestation immédiate et nécessaire à ses conditions d'existence. Dans ce cas, il continuerait à exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Le délai mentionné à l'alinéa précédent court à compter de la réception pour les biens ou de l'acceptation de l'offre pour les prestations de services.

Lorsque les informations prévues à l'article L. 121-19 n'ont pas été fournies, le délai d'exercice du droit de rétractation est porté à trois mois. Toutefois, lorsque la fourniture de ces informations intervient dans les trois mois à compter de la réception des biens ou de l'acceptation de l'offre, elle fait courir le délai de sept jours mentionné au premier alinéa.

Lorsque le délai de sept jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

[s]Article L121-20-1[/s] En savoir plus sur cet article...

Modifié par LOI n°2008-3 du 3 janvier 2008 - art. 31

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel est tenu de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours suivant la date à laquelle ce droit a été exercé. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur. Ce remboursement s'effectue par tout moyen de paiement. Sur proposition du professionnel, le consommateur ayant exercé son droit de rétractation peut toutefois opter pour une autre modalité de remboursement.

J'ai payé les frais de retour (7,50 car on vous oblige à le renvoyé en recommandé) donc ça c'est à mes frais ok, mais au moins qu'on me rembour les frais d'envoi (7,50). Frais de port et

frais de retour j'en ai eu pour 15€, prix de mes articles.

J'espère avoir été un peu plus clair.

Par **krodiet**, le **07/12/2009** à **11:08**

Nouvelle info, le site me fait bénéficier de 15% de remise sur ma prochaine commande. Or je ne veux plus commander chez eux...

Donc là c'est super urgent, je voudrais savoir si leur conditions générales de ventes ne sont pas hors la loi ? Et que puis-je faire ?

Merci

Par **LeKingDu51**, le **07/12/2009** à **18:06**

Bjr,

En effet, leurs conditions générales sont contraires à la loi !

Ils ont l'obligation de vous rembourser les frais de port aller dans le cadre de l'exercice de votre droit de rétractation (c'est pourtant clairement écrit dans le texte mais bon...).

Après, j'ai bien peur que ce soit compliqué. En effet, s'ils refusent de vous les rembourser, le seul moyen d'en obtenir le remboursement serait de les assigner en paiement. Mais assigner pour 7,50 euros ... enfin voilà.

Battez vous mais même en étant dans votre droit, cela va s'avérer compliqué.

Pour info, voici les documents sur lesquels vous pourrez vous appuyer :

http://www.minefe.gouv.fr/presse/dossiers_de_presse/plaintes_conso080206/mesures_ventes_distance

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=EECE1682AF31584EA639B0B5AB7FB24>

Bon courage

Cdlt

Par **gloran**, le **07/12/2009** à **22:51**

Bonsoir,

Vous vous compliquez beaucoup la vie avec cette histoire de frais de port.

Envoyez un courrier en recommandé AR par lequel vous exercez votre droit de rétractation en citant les textes en vigueur. Dans ce courrier, indiquez leur que vous gardez le matériel à leur disposition et attendez leurs consignes afin d'effectuer le retour à leur frais (genre ils vous envoient "l'enveloppe pré-timbrée").

S'ils ne font pas le nécessaire pour vous permettre de renvoyer le colis à leur frais, grand bien leur fasse.

Il faut lire le texte à l'endroit : c'est à eux de vous assigner si nécessaire en prouvant qu'ils ont fait ce qu'il faut pour vous donner les moyens de renvoyer le matériel, pas l'inverse.

Autre précision, le législateur a pris la peine de mentionner "par tout moyen de paiement" puis "le consommateur peut toutefois opter pour une autre modalité de paiement", justement pour éviter que le professionnel propose un bon d'achat au lieu de monnaie sonnante et trébuchante.

Vous pouvez (et même, faites-le) refuser le bon d'achat et réclamer un remboursement intégral de votre marchandise.

Si le professionnel ne s'exécute pas, saisissez le tribunal de proximité, pas besoin d'avocat, peu coûteux et une collection longue comme le bras de jurisprudences condamnant les professionnels dans ce genre de situation.

Cordialement

Par **LeKingDu51**, le **07/12/2009** à **23:03**

[citation]

Il faut lire le texte à l'endroit : c'est à eux de vous assigner si nécessaire en prouvant qu'ils ont fait ce qu'il faut pour vous donner les moyens de renvoyer le matériel, pas l'inverse. [/citation]

Vous avez lu ça où ???

[citation]Vous vous compliquez beaucoup la vie avec cette histoire de frais de port. Envoyez un courrier en recommandé AR par lequel vous exercez votre droit de rétractation en citant les textes en vigueur. Dans ce courrier, indiquez leur que vous gardez le matériel à leur disposition et attendez leurs consignes afin d'effectuer le retour à leur frais (genre ils vous envoient "l'enveloppe pré-timbrée").[/citation]

Si vous aviez pris la peine de lire le message, vous auriez vu que le colis avait déjà été retourné ...

De plus, vous faites une interprétation complètement erronée de la loi, le droit de rétractation ne fonctionnant pas du tout comme vous le décrivez.

Les frais de retour sont à la charge de celui qui fait usage de son droit de rétractation ... c'est pourtant écrit à l'endroit dans le texte ...

[citation]Si le professionnel ne s'exécute pas, saisissez le tribunal de proximité, pas besoin d'avocat, peu coûteux et une collection longue comme le bras de jurisprudences condamnant les professionnels dans ce genre de situation.

[/citation]

Saisir la juridiction de proximité pour 7,50 euros ??? Franchement, ce genre de conseil n'est pas sérieux !