



Litige avec un client qui demande un remboursement

Par Un_commerçant

Bonjour,

Je suis commerçant sur Internet et je suis confronté à un litige avec un client. Mon entreprise vend des vêtements.

Un client m'a commandé une robe et il l'a bien reçue.

Le client demande à être remboursé car le produit n'est pas conforme à ses attentes. Je n'ai aucun soucis avec cet article et les autres clients, mais pas de problème de ce côté là, je rembourse toujours

sans poser de questions, le client à tout à fait le droit de demander un retour avec remboursement (il ne souhaite pas d'échange ici).

Le pb est que ce client a coupé l'étiquette, et a aussi déchiré une partie de la robe (je suppose, en ouvrant le colis avec un couteau). Ce qui fait que 2 des conditions de retour (indiquées dans mes

conditions de vente sur le site) ne sont pas respectées. Je précise que je contrôle systématiquement et minutieusement 2 fois mes articles (à la réception du fabricant, et avant l'envoi au client); la qualité de

mes produits est quelque chose d'important pour moi et c'est ce qui fait, entre autres, la notoriété de mon entreprise (je vais jusqu'à couper le moindre petit fil qui dépasse !).

Je suis donc sûr et certain d'avoir envoyé l'article neuf (avec son étiquette attachée) et en bon état.

Mais voilà, le client, qui a quand même admis avoir retrouvé l'étiquette dans le fond de l'emballage, m'accuse d'avoir envoyé l'article ainsi déchiré (Quel intérêt pour moi ? Si je reçois un article défectueux, je

le renvoie au fabricant, c'est tout).

Le client est peut être de bonne foi, il a probablement déchiré la robe sans le faire exprès en ouvrant le colis, tout comme l'étiquette, mais est-ce ma faute ? Qui est responsable dans ce cas ? (puisqu'on ne

peut rien prouver ni l'un ni l'autre)

J'ai alors proposé un compromis au client : il renvoie l'article et je le lui rembourse la moitié. Mais il refuse. S'il n'y avait pas de déchirure, j'aurais accepté le remboursement intégral, bien que l'article n'ait

plus son étiquette en place (déjà arrivé, mais je suis assez souple sur cette condition), mais là je trouve que c'est un peu abuser. Qu'en pensez-vous ?

Je ne suis pas à 100 euros près, mais c'est une question de principe, j'ai le sentiment qu'on essaie de m'avoir.

Faut-il, pour résoudre ce litige, que je fasse appel à un conseiller juridique, au tribunal de commerce, ou ... que sais-je ?

Avant d'en arriver là, j'espère une aide, une idée, un conseil ... de votre part.

Merci infiniment.