



Annulation d'un bon de commande

Par **lilila123**, le **20/03/2014** à **15:27**

Bonjour à toutes et à tous.

Alors voilà mon problème: une commerciale de chez Primaphot est passé chez moi hier pour me vendre les photos de mon bébé qui avaient été prises à la maternité il y a un mois. Je rappelle que je ne lui est pas demander quoi que ce soit. C'est du démarchage à domicile. Elle m'a proposé plusieurs choses très chers que je ne pouvais pas me permettre et ma mère qui est très gentille a accepté d'acheter l'album, qui coûte à lui seul 219 euros, pour me l'offrir. Le souci c'est que j'y est réfléchi plus tard en fin de journée, une fois la commerciale partie, et je me suis rendu compte que le prix était exorbitant et j'ai dit à ma mère que j'allais utilisé mon droit de rétractation car je ne pouvais pas là laissé payer une telle somme pour moi mais voilà où ça ce complique: pendant ce temps, comme une idiote, j'avais noté plus tôt dans la journée, le nom, le poids et la taille de mon bébé sur la première page de l'album en ne pensant pas du tout à le rendre à ce moment là. Et à présent la question que je me pose c'est si je peux tout de même renvoyer l'album en question à la société et faire valoir mon droit de rétractation sachant que c'est un cadeau personnalisé avec les photos de mon bébé et que la commerciale m'a bien dit que les produits non achetés à la société seront détruits? Donc sachant qu'ils ne risque pas de revendre un album personnalisé puis-je le leur renvoyer et récupérer l'argent de ma mère? Je précise par contre que j'ai rappelé la commerciale aujourd'hui en lui expliquant mon souci et elle a totalement refusé de récupérer le produit et de rendre le chèque. Elle m'a dit qu'elle aurait des problème pour le renvoyer à la société puisque j'avais écrit dedans.

Merci pour toutes celles où tous ceux qui répondront.

Par **Lag0**, le **20/03/2014** à **17:15**

Bonjour,
Malheureusement, vous ne disposez pas d'un droit de rétractation pour ce type d'achat.
Ce que dit le code de la consommation :
[citation]Article L121-21-8 En savoir plus sur cet article...
Créé par LOI n°2014-344 du 17 mars 2014 - art. 9 (V)

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

[...]

3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ; [/citation]

Quoi de plus personnalisé qu'un album photo de votre enfant ?

Par **lilila123**, le **27/07/2014** à **23:28**

Et bien merci beaucoup pour vos réponses. Ma mère m'a convaincu de garder l'album car c'était un beau souvenir et qu'elle me l'offrait (même si c'était un peu forcer). Donc j'ai fini par céder mais j'ai lu sur d'autre site que des mamans avaient renvoyés leurs albums et avaient récupéré leurs chèques auprès des commerciales et n'en avait plus jamais entendu parler. En ce qui concerne l'article de loi qui parle du droit de rétractation, je souligne le fait qu'il y est écrit: "biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés". Et je le redis, je n'ai rien demandé, on a fabriqué l'album avec les photos de mon enfant sans mon accord, sans mes spécifications. Alors pour moi, fabriquer un album personnalisé sans rien nous demander et essayer de nous le vendre à tout prix en nous disant que l'on peut se rétracter si l'on change d'avis, alors que c'est faux, c'est tout simplement de l'arnaque. Quand on vous fabrique un produit personnalisé, il faut tout de même que l'on vous demande comment vous le voulez, c'est la base et là ce n'était pas le cas. Si ils m'avaient vendus le produit vide et à compléter je n'aurais pas eu ce problème si j'avait voulu le renvoyer. Selon moi, ce n'est qu'une entreprise de voleurs, un point c'est tout!

Par **moisse**, le **28/07/2014** à **09:32**

Bonjour,
Ce que vous ne comprenez pas, est que c'est vous qui avez personnalisé cet album en inscrivant diverses mentions dessus, et non le prestataire.
Vous ne pouvez évoquer une arnaque quelconque.

Par **lilila123**, le **29/07/2014** à **10:32**

Ah ok, je comprends ce que vous voulez dire mais l'arnaque c'est que à l'origine il n'y avait rien d'inscrit dessus mais il était personnalisé avec les photos de mon enfant donc si je l'avait acheté et que j'avais voulu le rendre et récupérer mon argent, ils auraient refusés puisqu'il

était déjà personnalisé avec les photos de mon enfant (par eux). Je sais que certaines vendeuses les reprennent mais pas toutes. Donc ce qui pour moi est de l'arnaque c'est le fait de personnalisé le produit sans notre accord puis de nous le vendre en sachant très bien que l'on ne peut pas se rétracter pour un produit personnalisé. Moi je l'ai appris en lisant les lignes en tout petit sur le bon de rétractation. Si je l'avait fabriqué moi-même, ok, mais là, non.

Par **moisse**, le **29/07/2014** à **11:37**

Mais non,

La personnalisation consiste à fournir par vos soins un cahier, un ensemble de préconisations. Ce n'est pas le cas puisque c'est le fournisseur qui s'autorise à se fixer ses propres contraintes.

Le droit de rétractation est donc fonctionnel, tant que VOUS ne demandez pas des modifications individuelles.

Par **Lag0**, le **29/07/2014** à **11:49**

Bonjour moisse,

Un album réalisé avec des photos personnelles est bien considéré comme "personnalisé". A qui voudriez-vous revendre après retour un tel album ? Car c'est l'esprit de cette exclusion par le code de la consommation, il ne peut y avoir de rétractation dans le cas d'un objet personnalisé et donc invendable à quelqu'un d'autre que celui qui l'achète.

Par **lilila123**, le **29/07/2014** à **18:05**

D'accord Lag0, merci pour votre explication. Je ferait plus attention à l'avenir et n'achèterai pas de produit personnalisé par quelqu'un d'autre, à ma place. Je le fabriquerait moi même, c'est la meilleure solution et c'est moins cher!

Par **moisse**, le **29/07/2014** à **20:24**

Hello Lag0,

L'esprit de la loi est que la personnalisation est demandée par le client.

Ici c'est le fournisseur qui personnalise selon son gout, par exemple en choisissant lui-même les photos sans demander l'avis du client...

Cette personnalisation a pour conséquence que le bien est déjà invendable AVANT la commande, et non après si celle-ci n'est pas réalisée.

Par **Lag0**, le **30/07/2014** à **06:47**

Le code de la consommation ne fait pas cette distinction.

[citation]De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur
[fluo]ou[/fluo] nettement personnalisés ; [/citation]

Il y a un "ou" devant "nettement personnalisés", ce qui signifie que ce n'est pas seulement si c'est le client qui en fait la demande, le simple fait d'être "nettement personnalisé" suffit.

Par **moisse**, le **30/07/2014** à **08:59**

Mais cette action rendrait inopérant le droit de rétractation à son insu, alors que le consommateur est censé en disposer. J'espère que quelqu'un fournira une ou deux décisions, je crois que les litiges sur les photos en maternité sont légion.