



Refus de remboursement pour non satisfaction

Par **sonia59**, le **06/07/2008** à **19:00**

Bonjour,

Je me suis rendu dans un salon de coiffure pour acheter un baby liss d'une somme de 48.00Euros, étant pressé je l'ai pris sans prendre de renseignements.

Arrivée chez moi, je m'aperçois qu'il ne correspondait pas à celui que j'attendais. Je retourne dans le salon de coiffure 2 jours après, donc avec le produit dans son emballage, ni utilisé ni autres... Je demande un échange, rien ne me plaît ils n'avaient qu'un choix de produits qui pour moi était trop cher 99.00Euros.

Je demande alors à la responsable un remboursement, elle me répond un "NON" catégorique sans explication... elle me dit "c'est comme ça je peux pas l'expliquer autrement" "je verrai avec le comptable" je me suis senti trahit...

Je souhaiterais savoir si elle était dans ses droits de refuser un remboursement...? quels recours puis je avoir contre elle?

Merci de me répondre

Par **Visiteur**, le **06/07/2008** à **19:31**

La vente en magasin est celle qui offre le moins de protection au consommateur : il s'y

applique le droit général des contrats.

Certains grands magasins offrent la possibilité de changer d'avis, mais cela reste une offre commerciale.

Les obligations du vendeur

Il a deux obligations principales : [s]la délivrance du bien [/s]et la [s]garantie[/s].

La délivrance du bien : le vendeur doit livrer à son acheteur la chose correspondant aux termes du contrat, c'est à dire conforme en quantité, en qualité, et au moment convenu

La garantie : elle est double

La garantie d'éviction : c'est l'assurance que doit le vendeur à son acheteur de jouir en toute tranquillité de la chose qu'il vient d'acheter. Il doit par exemple garantir à l'acheteur qu'aucun tiers n'a de droits sur le bien qu'il vient de vendre (ainsi le receleur-vendeur ne peut garantir une jouissance paisible de la chose car la victime du vol garde un droit sur le bien).

La garantie des vices cachés : elle doit garantir l'acheteur (professionnel comme particulier) contre tous les défauts cachés du bien vendu. Cette garantie n'est applicable que si le vice rend la chose achetée impropre à l'usage auquel elle est destinée ; s'il est ignoré de l'acheteur au moment de l'achat et s'il existe au moment de l'achat. Pour en bénéficier l'acheteur doit agir en justice dans un « bref délai ». Une directive européenne en date du 25 mai 1999 et transposée en droit français depuis le 1er janvier 2002 a réformé la garantie des vices cachés. Le « bref délai » de l'article 1648 est précisé par de nouvelles dispositions : le consommateur dispose de deux mois pour dénoncer le défaut à partir du moment de sa découverte. Ce délai se prescrit au bout de deux ans. Par ailleurs, le client n'a pas à prouver l'antériorité du vice si le bien tombe en panne dans un délai de six mois de l'achat. En cas de vices cachés le consommateur peut maintenant exercer quatre choix. Il peut, dans un premier temps exiger, soit la réparation, soit le remplacement du bien. Puis si ces solutions ne sont pas satisfaisantes, demander la réduction du prix ou l'annulation de la vente.

Les obligations de l'acheteur

[s]Le paiement du prix[/s]. Un versement d'arrhes ou d'acomptes a pu avoir lieu pour garantir le paiement. Les arrhes sont versées à titre de dédit, l'acheteur peut donc renoncer à son achat en abandonnant la somme versée à l'avance ; le vendeur peut faire de même en abandonnant le double de cette somme à l'acheteur. L'acompte ne permet pas, par contre de se dédire ; il vient simplement en déduction de la somme à verser.

[s]Le retraitement du bien [/s]: une fois la vente conclue, l'acheteur n'a plus le droit de changer d'avis ; il doit prendre livraison à la date prévue. Le défaut de retraitement peut exposer l'acheteur à des dommages et intérêts si son retard a provoqué un préjudice chez le vendeur.