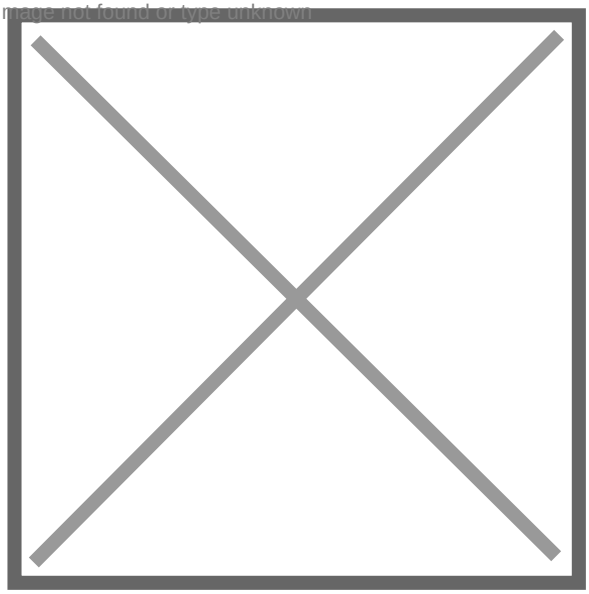
Image not found or type unknown



Abus de conforama Balma sur le délai et conditions de rétractatio

Par **capriana**, le **20/12/2012** à **21:49**

Bonjour,

J'ai acheté hier sur le site conforama.fr un lave vaisselle de marque Bosh.

Arrivée à la maison je constate que l'appareil est défectueux. Je demande alors la rétractation et donc l'annulation de la vente.

Un vendeur m'a dit au téléphone que je pouvais ramener le lave vaisselle au magasin dans son emballage d'origine et que je serai remboursée sur carte bancaire.

Arrivée la bas, un autre vendeur, m'a dit refuser de reprendre l'appareil car il a été déballé et remballé et qu'il ne pouvait pas le revendre en l'état.

Je lui ai expliqué qu'il ne pouvait en effet pas le revendre car il était défectueux mais qu'étant dans l'emballage d'origine il n'avait pas à me refuser le délai de rétractation. Rien à en tirer, la directeur du magasin a refusé de nous parler, nous laissant à la merci de ce type et sa collègue.

Je leur ai rappelé l'art L-121-16 du code de la consommation, ils n'ont rien compris mais le refus est resté définitif. Conforama national, m'a expliqué que j'étais effectivement dans mon droit, que j'avais parfaitement le droit de déballer et essayer mon produit, mais conforama Balma refuse cela même le vendeur m'a dit "la rétractation c'est au bon vouloir du vendeur" et moi je refuse de la reprendre, que je n'avais qu'a appeler le SAV. Je refuse d'avoir un appareil déjà réparée dès le début de sa vie surtout que j'ai pris garantie 5 ans. sa collègue m'a dit que si le SAV déclarait que la machine était en panne, elle serait d'accord pour me faire la

rétractation. Mais, dans ce cas la, je me suis dit qu'ils vont avoir le même argument (le déballage). Je lui ai demandé d’écrire ce qu'elle venait de me dire mais elle a bien évidement refusé.

Comment faire contre ce magasin? surtout qu'en lisant sur des forums il y a bien de clients mécontents du refus systématique de ce magasin de respecter la loi de la rétractation?

je vous remercie

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés