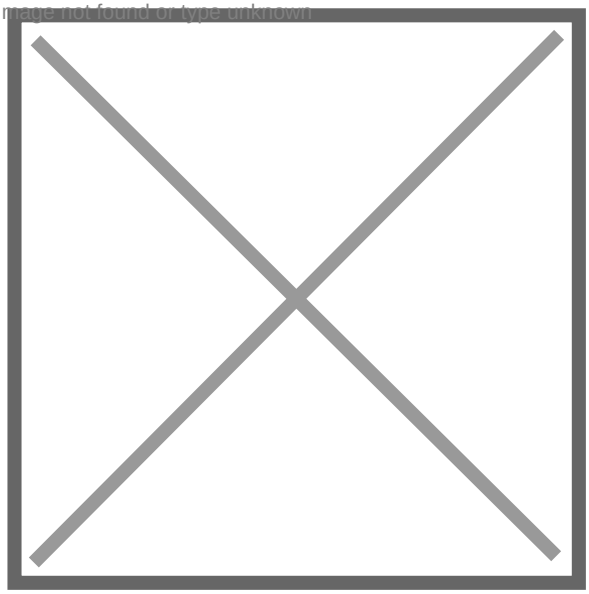
Image not found or type unknown



Article l121-20-2 du code de la consommation

Par **boursinhac**, le **23/09/2010** à **17:05**

Bonjour,

Nous possédons une boutique de meuble en ligne et nous ne fabriquons qu'à la commande. Nous voudrions savoir si nous pouvons rajouter, dans nos CGV, l'article L121-20-2 du code de la consommation (ces meubles ne seront ni repris, ni échangés et ne pourront pas faire l'objet d'une annulation de commande (même si les meubles ne sont pas encore livrés)) puisque nos meubles sont fabriqués qu'à la commande et sont teintés dans le coloris choisi par le client.
Nous vous remercions de votre réponse.

Bien cordialement

Vanessa

Par **mimi493**, le **23/09/2010** à **17:38**

Mentionnez explicitement lors de la validation de commande que le délai de rétractation n'est pas possible en expliquant pourquoi, en faisant lire l'article de loi qui le dit (ce qui permettra de respecter le 2° de l'Article L121-19 du code de la consommation) SI le délai de rétractation ne s'applique pas (ce dont je ne suis pas sure)

Perso, je vous conseillerais pour éviter des ennuis : ne pas commencer la réalisation de la commande avant 7 jours suivant la confirmation de la commande (là faites-le, c'est un plus pour vous protéger d'une commande impulsive, même si ce n'est pas une obligation légale de

faire confimer une commande. Vous êtes dans le cadre d'achat au montant élevé quand même) et ne faire payer qu'au moment de la confirmation de commande (évitant les litiges sur les remboursements)

L'Article L121-20-2 dit "De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés". Vous fabriquez des meubles sur catalogue je pense (pas "à façon"), donc le meuble peut être revendu à un autre client commandant le même. Le choix de la couleur dans un échéancier de couleur imposé (ce qui existe pour tous les vêtements par correspondance) n'est pas être "nettement personnalisé".

Bref, il y a interprétation possible en votre défaveur. Mieux vaut vous prémunir déjà d'une annulation de commande dans les 7 jours. ça fera un souci de moins.
Reste le cas si le consommateur veut faire jouer la rétractation de 7 jours à réception du bien (la CCI peut être de bon conseil ou autre organisation professionnelle de votre secteur)

Vous n'êtes pas une grosse entreprise, je pense, et même en gagnant d'éventuels procès, vous serez perdant financièrement et une réputation sur le Web, ça va si vite. Autant prendre le max de précautions, même en allant au delà des obligations légales

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés