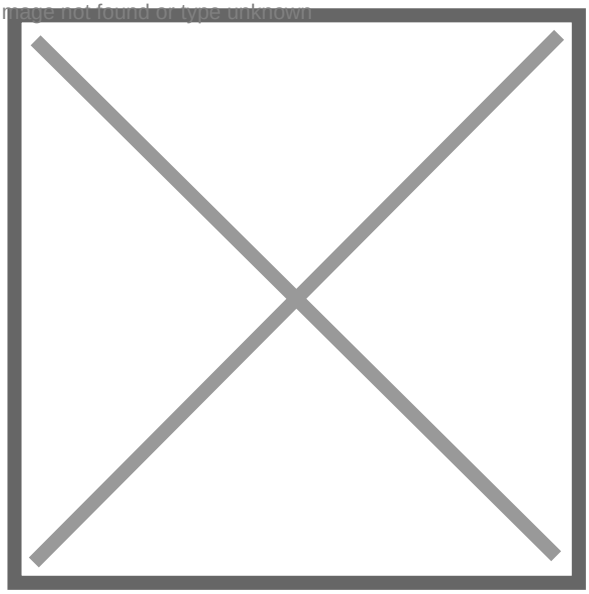
Image not found or type unknown



Avoir ou remboursement?

Par **Rangiroa**, le **25/07/2019** à **20:39**

Bonjour, je commande beaucoup sur internet et depuis de nombreuses années mais cette année j'ai plus de problème...notamment c'est la deuxième fois qu'un site refuse de me rembourser et m'impose un avoir...La première fois sans aucune raison que « c'est dans les conditions générales », et la deuxième fois « comme vous avez utilisé un code promo aucun retour n'est possible mais comme on est bien sympa on accepte de vous faire un avoir valable 6 mois »!
Ma question est simple: est ce légal ? Est ce qu'il suffit au commerçant de mettre ce qui l'arrange dans ses conditions générales « ?!
Et si ce n'est pas légal que faire? Comment le petit consommateur peut se défendre contre le commerçant ?

Merci d'avance de la réponse car j'ai bien peur que ces abus deviennent de plus en plus fréquents....

Cordialement,
Charline

Par **Lag0**, le **26/07/2019** à **08:13**

Bonjour,

Je suppose que vous parlez du droit de rétractation ?

Si c'est bien le cas, et que les produits achetés ouvrent bien ce droit, le code de la

consommation est clair, c'est remboursement !

[quote]
Article L221-24

Créé par Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art.

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.
Pour les contrats de vente de biens, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.
Le professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.
Le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le consommateur a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le professionnel.

[/quote]

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés