



Frais de port renvoi objet défectueux

Par **Pingouin63**, le **16/05/2014** à **09:32**

Bonjour à tous,

J'ai acheté fin avril une tablette Nteck 9 pouces 8Go Wifi sur Groupon.

Après un bon moment, et un couac à la livraison (colis déposé en relais mais sans m'avoir signalé qu'il était disponible) j'ai enfin réceptionné mon colis mardi dernier (soit le 13/05).

Problème: au déballage, le produit est quasi HS: les applications mettent plus d'une minute à s'ouvrir, internet est d'une lenteur digne d'un bas débit 512K (alors que j'ai le wifi par la fibre!), bref, très mécontente de mon achat.

J'ai donc envoyé immédiatement un mail à groupon leur signalant mon souhait de renvoyer l'appareil.

Il m'ont répondu que je pouvais tout renvoyer dans un délai d'une semaine après réception, dans l'emballage d'origine avec tous les accessoires (jusque là, tout est normal). Mais... à mes frais!

Je trouve anormal de devoir payer pour renvoyer un article défectueux.

Puis-je demander dans la lettre jointe au colis dans laquelle je demande remboursement de me faire rembourser également des frais de port du retour?

Y'a-t-il un texte de loi sur lequel appuyer ma demande?

Merci d'avance.

Par **moisse**, le **16/05/2014** à **10:09**

Bonjour,

Dans le cadre du droit de rétractation, les frais de retour du produit sont à votre charge.

Dans le cadre de l'ouverture d'un dossier après-vente, ce que je vous déconseille, les frais de retour seront à charge de la partie désignée dans les conditions générales de vente.

Mais dans ce dernier cas c'est un appel en garantie, avec le risque d'une controverse sur les modalités de règlement du sinistre (remboursement, échange, réparation).

Par **Pingouin63**, le **16/05/2014** à **10:34**

Merci moisse pour la réponse rapide.

Je trouve tout de même abusif de devoir payer pour renvoyer un objet non conforme mais c'est ainsi

bonne journée.

Par **Lag0**, le **16/05/2014** à **14:20**

Bonjour,

Vous n'avez pas bien lu la réponse.

Si vous renvoyez l'objet dans le cadre du droit de rétractation, les frais peuvent rester à votre charge.

Mais si vous faites jouer la garantie légale de conformité, les frais sont à la charge du vendeur.

Comme vous semblez être sûr que le produit n'est pas conforme, faites jouer la garantie légale de conformité.

Code de la consommation :

[citation]Article L211-11

Créé par Ordonnance n°2005-136 du 17 février 2005 - art. 1 JORF 18 février 2005

L'application des dispositions des articles L. 211-9 et L. 211-10 a lieu [fluo]sans aucun frais pour l'acheteur[/fluo].

Ces mêmes dispositions ne font pas obstacle à l'allocation de dommages et intérêts.

NOTA :

Ordonnance 2005-136 2005-02-17 art. 5 : Les dispositions de la présente ordonnance s'appliquent aux contrats conclus postérieurement à son entrée en vigueur.

[/citation]

Par **Pingouin63**, le **16/05/2014** à **15:17**

Merci pour votre réponse Lag0,

Je préfère jouer sur le délai de rétractation, car Groupon est trop connu pour faire traîner les cas de garantie de conformité. Pour eux, tout est toujours conforme... Et je ne me vois pas m'engager dans une procédure pour 80€ (ou pire, pour moins de 10€ de frais de port).

Merci quand même, et bonne journée.

Par **Pingouin63**, le **16/05/2014** à **15:39**

pour information, nouveau rebondissement: Groupon me propose de me rembourser les frais de port en bon d'achat sur leur site...

Je ne vois pas bien pourquoi ils font ça, après tout ce problème ne vient pas d'eux mais de leur partenaire dealco...

Par **moisse**, le **16/05/2014** à **18:44**

C'est une politique commerciale.

J'ai rencontré bien des vendeurs qui en cas d'exercice du droit de rétractation, vous adressent un bon de retour.

C'est une façon de fidéliser sa clientèle.

En tout cas cela fonctionne avec moi.