



Remboursement article retourné

Par **boulette66**, le 11/05/2015 à 12:32

bonjour

j'ai acheté sur un site de pièces détachées automobile un article que j'ai retourné car il ne convenait pas, j'ai reçu un mail me confirmant la bonne reception du produit que j'ai retourné et confirmation que ma demande de remboursement était en cours, ne voyant rien venir j'ai repris contact par mail et là on me dit qe je serai remboursée sous un délai de un mois , est ce normal ???

Par **janus2fr**, le 11/05/2015 à 13:22

Bonjour,

Le commerçant doit vous rembourser dans un délai maximum de 14 jours. Au delà, il doit verser des intérêts.

Code de la consommation :

[citation]Article L121-21-4

Créé par LOI n°2014-344 du 17 mars 2014 - art. 9 (V)

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel est tenu de rembourser le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié [fluo]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[/fluo].

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.

Au-delà, les sommes dues sont de plein droit majorées du taux d'intérêt légal si le remboursement intervient au plus tard dix jours après l'expiration des délais fixés aux deux premiers alinéas, de 5 % si le retard est compris entre dix et vingt jours, de 10 % si le retard est compris entre vingt et trente jours, de 20 % si le retard est compris entre trente et soixante jours, de 50 % entre soixante et quatre-vingt-dix jours et de cinq points supplémentaires par nouveau mois de retard jusqu'au prix du produit, puis du taux d'intérêt légal.

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.

[/citation]

Par **boulette66**, le **13/05/2015** à **11:18**

comme quoi !! remboursement effectué sous 24h, c'est quand même grave de devoir faire l'em....., pour être entendue, en tout cas un grand merci à janus2fr pour le conseil