



VPC : refus catégorique du droit à rétractation

Par **Espero**, le **23/12/2015** à **19:44**

Bonsoir,

Le 9/12 j'ai commandé un smartphone coutant 694,70 € sur un grand site marchand. L'article est vendu par un commerçant tiers.

Etant handicapé moteur, j'ai choisi ce site pour l'envoi à mon domicile en recommandé. Cet achat correspondait au remplacement en urgence de mon téléphone mobile actuel dont j'ai impérativement besoin lors de mes déplacements compte tenu de mon état de santé.

La société de livraison prétend être venu me livrer le 18/12 et j'ai été signalé comme absent alors que je n'ai pas quitté mon domicile. Il s'agissait donc d'un envoi recommandé et aucun avis de passage dans ma boîte aux lettres. Preuve qu'effectivement le livreur n'est pas passé.

La société de livraison exige que je la rappelle sur un numéro surtaxé pour fixer un rendez-vous pour un retrait à son dépôt à 250 Km de chez moi.

Sur le lien de suivi sur le site d'achat, j'ai résumé la situation et fait par du défaut de livraison. Après de nombreux échanges au cours desquels le vendeur a multiplié les réponses à côté et les mises devant le fait accompli. Pour exemple : appeler le numéro surtaxé, me rendre à leur dépôt.

Le 19/10 (J +10 après la commande), j'exprime clairement faire usage de mon droit à rétractation. Ce qui a entraîné la même réponse , appel surtaxé, déplacement au dépôt, et en plus règlement par mes soins des frais de retour.

Puis une suite d'autres réponses à côté éludant mon droit à rétractation.

Après avoir tenté de les convaincre que le droit français devait s'appliquer (le vendeur est situé en Espagne), celui-ci a fini par m'écrire que seules valaient les conditions que j'avais acceptées en commandant. Or lors de la commande je n'ai pas coché de case où je renonçais de plein gré et en connaissance de cause à mes droits de consommateur.

J'ai simplement effectué ma commande sur le site principal, choix de l'article, mise dans le panier et règlement par carte bancaire.

"(...) la retractation que vous citez est valable quand la demande de retractation est sollicité avant la réalisation de l'envoi de la marchandise. De plus vous en réalisant cette vente avec X... vous êtes dans l'obligation de respecter nos conditions générales de vente qu'on vous

a soumis. Cordialement. X..."

En pratique je n'avais le droit de me rétracter que le jour de la commande et non pendant 14 jours ouvrables car j'aurais signé un accord contraire.

Ayant absolument besoin d'un téléphone, j'ai demandé un remboursement le plus rapide possible compte tenu de mon handicap. Cette demande n'a bien sûr pas été prise en compte, car il s'agit d'une vente forcée en sachant qu'en ne livrant pas à mon domicile, je ne pourrais disposer de mon achat.

J'imagine que je n'ai aucun recours possible contre le vendeur final, celui-ci se trouvant à l'étranger.

Ces échanges avec le vendeur final se font sur le site principal d'une enseigne française.

C'est ce dernier qui transmet mes messages au vendeur final, donc peut-être y a-t-il une possibilité de se retourner contre celui-ci ? Car c'est avec lui que j'ai fait la transaction bancaire et c'est lui qui héberge le vendeur final.

Je me suis fait escroqué de près de 700 € et il me faut un smartphone que je ne peux acheter actuellement sans être remboursé de cette arnaque.

Qui serait en mesure de me proposer une voie de recours ? Je vous remercie de votre aide qui me serait fort utile car je suis désespéré.