



Droit de retractation, obligation de restituer l'emballage

Par **Hourdin**, le **22/09/2017** à **13:13**

J'ai acheté le 11.09.2017 un ordinateur portable HP à la Fnac de Pleurtuit (35), en tant que consommateur et non professionnel.

Ne l'ayant pas en boutique, le vendeur l'a commandé sur internet, sur leur site.

Une fois en ma possession, j'ai rencontré des problèmes techniques, j'ai donc décidé de faire valoir mon droit de rétractation: il m'est refusé sous prétexte que je ne suis plus en possession de l'emballage du produit en question.

Quelle est votre avis?

PS: j'ai fait le tour de la législation, je reste en recherche de jurisprudences, je pense que ce magasin fait obstacle à mon droit, la Direction de ce commerce reste focalisé sur le carton d'emballage.

Cordialement.

JF Hourdin.

Par **janus2fr**, le **22/09/2017** à **13:33**

Bonjour,

Pour faire usage de votre droit de rétractation, vous devez renvoyer le produit au complet, c'est à dire avec l'emballage d'origine.

Les jurisprudences que je connais ne contredisent pas ce fait. Il a été jugé que le client pouvait renvoyer le produit avec l'emballage ouvert, voir même déchiré (ce qui est logique mais malgré tout souvent contesté par les vendeurs), mais bien avec l'emballage.

Cependant, pour pouvoir refuser un retour sans emballage ou pour utiliser ce prétexte pour appliquer une décote, ceci doit être prévu dans les CGV. Donc à vérifier dans celles du vendeur...

Par **youris**, le **22/09/2017** à **13:35**

Bonjour,

Si vous avez acheté cet ordinateur en magasin (même commandé par internet ou autre par ce magasin), et que vous l'avez pris et payé dans ce magasin, cela n'ouvre pas droit, à ma connaissance, au droit de rétractation par l'acheteur, sauf s'il s'agit d'un problème de panne.

Salutations