



Conditions de vente pas claires

Par **Loukim**, le **23/10/2019** à **20:02**

Bonjour,

J'ai réalisé un achat chez xxxxxx d'une paire de boucles d'oreille. Je cherchais à en acheter une identique à une autre paire dont j'avais perdu une boucle. N'ayant pas l'exemplaire sur moi, et la taille de la boucle d'oreille semblant correspondre, la vendeuse m'a dit que je pouvais les acheter et si ça n'allait pas je pouvais les ramener (sans aucune autre précision). De un, je n'ai pas touché les boucles d'oreilles et la vendeuse ne me l'a pas proposé. Après achat, une fois chez moi j'ai réalisé qu'elles étaient flexibles et non pas rigides comme je le souhaitais.

De deux, elles sont plus grandes que mon exemplaire.

Je retourne en boutique, j'explique la situation et deux vendeuses m'expliquent qu'elles ne font pas de remboursement pour ce montant (99 euros) et qu'elles peuvent faire juste un échange.

Si j'avais su que je n'aurai pas de remboursement, j'aurai attendu avant de faire l'achat.

Du coup je dois retourner en boutique demain pour parler à la directrice et voir ce qu'on peut me proposer. J'ai bien l'intention d'y aller en toute connaissance de cause.

Il me semble que les indications données par la vendeuse correspondent à l'article L121-2 2c et d du code de la consommation à savoir que l'on m'a donné des informations de nature à m'induire en erreur par rapport aux conditions de vente (c) et au service après-vente (d), voire même (g) pour les Droits du consommateur.

L'article L111-1 me semble aussi correspondre car la vendeuse ne m'a pas clairement exposé "les caractéristiques essentielles du bien ou du service" : les boucles d'oreilles sont flexibles et pour le service elle n'a pas développé pour l'histoire de "vous pouvez les ramner".

Je vous remercie par avance de m'éclairer sur la situation...

Cordialement

Par **jodelariege**, le **24/10/2019** à **09:35**

bonjour

normalement un achat dans un magasin est ferme et définitif le magasin n'est meme pas dans l'obligation de vous rembourser.....la vendeuse vous a dit oralement que vous pouviez les ramener mais etait ce écrit quelque part? sur votre facture par exemple?

comment n'avez pas vu quelles étaient flexibles? vous ne les avez pas eu en main? pas essayé?

Par **Loukim**, le **24/10/2019** à **09:42**

Bonjour,

Oui la vendeuse a dit que je pouvais les ramener mais je n'ai pas cherché à regarder si c'était écrit quelque part. Dans l'idée beaucoup de magasins proposent un remboursement si ça ne convient pas et dans le contexte de mon achat il m'avait été clair sur le fait qu'il fallait que je vérifie si c'était les mêmes boucles ce à quoi elle m'avait répondu que je pourrai les ramener si ça n'allait pas.

Et je ne les ai pas essayées, je me trompe peut-être mais hygiéniquement parlant je ne suis pas sûre que cela se fasse d'essayer des boucles..

De ce fait pensez-vous que les articles que j'ai cités puissent appuyer mon propos lorsque j'y retournerai ce matin ?

Cordialement

Par **youris**, le **24/10/2019** à **09:49**

bonjour,

dans votre situation, s'agissant d'un achat dans un magasin, vous ne disposez pas de droit de rétractation, l'achat est définitif. Le magasin n'est même pas obligé de vous proposer un échange.

sur un plan pratique, vous pouviez revenir dans le magasin avec la boucle d'oreille que vous aviez, au lieu d'acheter cette paire sans avoir le modèle avec vous.

vous pouviez dans le magasin vous rendre compte que les boucles d'oreilles étaient flexibles et non rigides.

salutations

Par **jodelariege**, le **24/10/2019** à **09:51**

vous n'aviez pas à essayer les boucles, pas à les mettre aux oreilles (j'ai acheté des boucles d'oreilles il y a peu de temps ...) mais vous pouviez les prendre dans les mains et les mettre à côté de vos oreilles pour voir si cela allait à votre visage par exemple ... donc vous auriez vu quelles n'étaient pas rigides..

vous avez dû avoir une facture : lisez ce qui est écrit concernant un éventuel remboursement ou un échange

seuls les écrits font foi

Par **janus2fr**, le **24/10/2019** à **09:57**

[quote]

Oui la vendeuse a dit que je pouvais les ramener

[/quote]

Bonjour,

Que vous puissiez les ramener est une chose, mais qu'est t-il prévu en cas de retour ? Remboursement, avoir, échange, rien ? Ceci doit être clairement prévu (par écrit) car c'est purement un accord commercial (contrat) non régi par la loi (puisque la loi ne prévoit pas de droit de rétractation dans ce cas).

Par **Loukim**, le **24/10/2019** à **10:02**

Bonjour,

D'après les vendeuses que j'ai vues après l'achat, ce qui est proposé au retour dépend du montant.

Elles m'ont dit que pour un montant de 99€ il n'y avait pas de remboursement mais qu'un échange est possible. Ce qui ne m'avait pas été dit lors de l'achat, sinon j'aurai attendu avant de les prendre...

Pour avoir regardé au dos de la facture, il n'y a aucune information sur les retours/remboursements/échanges..

Par **P.M.**, le **24/10/2019** à **10:22**

Bonjour,

Vous n'avez aucune preuve de ce qui vous a été dit ou passé sous silence...

Il faudrait voir ce qui figure sur la facture ou le ticket de caisse ou affiché en magasin...

Il vaudrait mieux plutôt que de placer cela sur un plan juridique essayer d'obtenir une solution amiable sachant que de plus en plus de commerces ne proposent pas de remboursement mais éventuellement un échange ou un avoir à durée limitée...