



Droit de rétractation , état de l'objet renvoyé.

Par **tdm**, le **04/09/2019** à **01:33**

Bonjour,

En pleine creation d'un site web de vente de produits de collection qui perdent de la valeur si l'emballage est ouvert comment se proteger en tant que vendeur d'acheteurs qui renverraient l'objet dans un emballage ouvert ?

Il me semble que legalement l'acheteur a le droit d'utiliser l'objet avant de le renvoyer.

Mais qu'en est-il si l'objet perd enormement de sa valeur si la boite a été ouverte ?

Merci pour vos reponses.

Par **janus2fr**, le **04/09/2019** à **06:54**

Bonjour,

Les exceptions au droit de rétractation sont celles prévues à l'article L221-28 du code de la consommation :

[quote]Article L221-28

Créé par [Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art.](#)

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

- 1° De fourniture de services pleinement exécutés avant la fin du délai de rétractation et dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation ;
- 2° De fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
- 3° De fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;

- 4° De fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- 5° De fourniture de biens qui ont été descellés par le consommateur après la livraison et qui ne peuvent être renvoyés pour des raisons d'hygiène ou de protection de la santé ;
- 6° De fourniture de biens qui, après avoir été livrés et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- 7° De fourniture de boissons alcoolisées dont la livraison est différée au-delà de trente jours et dont la valeur convenue à la conclusion du contrat dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel ;
- 8° De travaux d'entretien ou de réparation à réaliser en urgence au domicile du consommateur et expressément sollicités par lui, dans la limite des pièces de rechange et travaux strictement nécessaires pour répondre à l'urgence ;
- 9° De fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques lorsqu'ils ont été descellés par le consommateur après la livraison ;
- 10° De fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications ;
- 11° Conclues lors d'une enchère publique ;
- 12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ;
- 13° De fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation.

[/quote]

Votre cas n'en fait pas partie.

Le droit de rétractation s'applique bien pour un article dont l'emballage a été ouvert, sauf point 5 de l'article ci-dessus.

[quote]

L'achat a été utilisé

Certains vendeurs considèrent que le déballage ou l'utilisation du bien prive l'acheteur de son droit de rétractation. Il n'en est rien. Les tribunaux estiment ainsi que « le droit de rétractation est absolu et discrétionnaire et permet au consommateur d'essayer l'objet commandé et d'en faire usage » (Tribunal de grande instance de Paris le 4 février 2003).

Le vendeur a simplement la possibilité d'imposer le renvoi du bien dans son emballage d'origine. Mais il ne peut pas exiger que le produit soit retourné dans son emballage d'origine, non ouvert, non descellé et non marqué.

En revanche, si le produit a été trop utilisé, le vendeur peut pratiquer une décote sur le remboursement.

[/quote]

http://www.assistant-juridique.fr/droit_retractation.jsp