



Le vendeur a-t-il le droit de faire payer des frais de réexpédition en cas d'échange ?

Par **David B.**, le **08/12/2023** à **20:44**

Bonjour,

J'aimerais avoir votre aide s'il vous plaît, car je n'arrive pas à trouver une réponse à cette question dans les articles disponibles sur Internet.

J'ai acheté un article en ligne récemment. Il est arrivé un peu abîmé. Le vendeur accepte de me le changer (à ce propos, savez-vous s'il est dans l'obligation de m'échanger le produit ?). Il me demande de payer des frais de retour de l'article. Je crois savoir que la loi ne l'oblige pas à payer les frais de retour. J'accepte donc de payer les frais de retour.

Mais il veut me refaire payer des frais de port pour m'envoyer l'article de remplacement. Il me semble que c'est illégal.

Pouvez-vous me renseigner s'il vous plaît ?

En vous remerciant,

Cordialement,

David B.

Par **Marck.ESP**, le **09/12/2023** à **07:43**

Bienvenue

Un peu abîmé, il faudrait préciser...

Car cela peut dépendre des conditions générales de vente (CGV) du vendeur, en cas d'échange, je recommande de vérifier les conditions générales de vente du vendeur pour connaître ses politiques spécifiques en matière de frais de réexpédition, elles peuvent prévoir

que les frais de réexpédition du nouveau produit sont à la charge du client.

Par **janus2fr**, le **09/12/2023** à **08:47**

Bonjour,

Vous êtes dans le cas d'un échange sous garantie de conformité, c'est la loi qui s'applique, pas les CGV du vendeur.

Cette garantie s'applique "sans frais" pour le client, donc ni frais de retour, ni frais d'envoi du nouveau produit.

[quote]

Article L217-11

Version en vigueur depuis le 01 octobre 2021

[Modifié par Ordonnance n°2021-1247 du 29 septembre 2021 - art. 9](#)

La mise en conformité du bien a lieu sans aucun frais pour le consommateur.

Le consommateur n'est pas tenu de payer pour l'utilisation normale qu'il a faite du bien remplacé pendant la période antérieure à son remplacement.

[/quote]

La Directive 2019/771 du 20 mai 2019 précise que :

«sans frais» signifie sans les frais nécessaires exposés pour la mise en conformité des biens, notamment les frais d'envoi, de transport, de main-d'œuvre ou de matériel;

Par **David B.**, le **09/12/2023** à **13:34**

Bonjour,

Je vous remercie d'avoir pris le temps de me répondre.

Comme j'ai informé le vendeur qu'il ne pouvait pas me forcer à payer de nouveaux frais d'expédition, il m'informe qu'il refusera toute nouvelle commande en ligne de ma part. N'est-ce pas un refus de vente illégal ? Que puis-je faire ?

Je vous remercie par avance,

Cordialement,

David B.